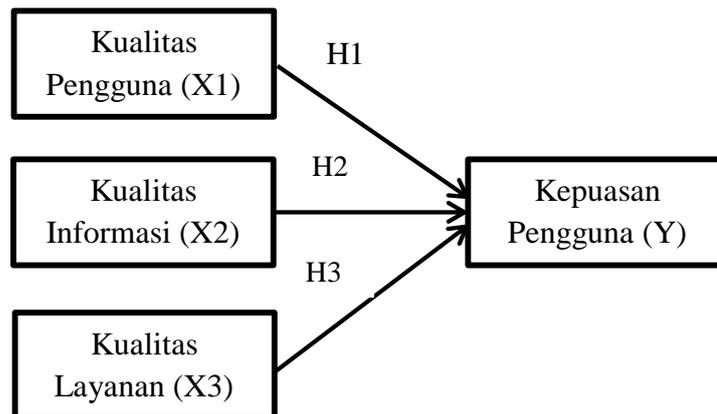


BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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 layanan E-Kinerja pada *Website* BKPSDMD Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian ini model konseptual yang digunakan dari dimensi-dimensi metode *Webqual*. Output yang dihasilkan dari proses ini berupa hubungan dari setiap variabel yang diteliti. Akan ditunjukkan pada 5.1 Dibawah ini.



Gambar 5.1 Model Konseptual [19]



Gambar 5.2 Tampilan Awal E-Kinerja dari website BKPSDMD Kota Jambi [2]



Gambar 5.3 Tampilan Beranda Sistem Evaluasi Harian pada website BKPSDMD Kota Jambi [2]

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada pengguna E-kinerja. Untuk kegiatan pre-test ini, sebanyak 20 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini, dan sebanyak 150 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 25-35 tahun sebanyak 35 ASN atau 23,3%, 36-40 tahun sebanyak 64 ASN atau 42,7%, 41-55 tahun sebanyak 45 ASN atau 30 %, dan 50 tahun keatas sebanyak 6 ASN atau 4 % . Dapat dilihat pada tabel 5.1 :

Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
25-35 Tahun	35	23,3 %
36-40 Tahun	64	42,7 %
41-55 Tahun	45	30 %
50 Tahun Ke Atas	6	4 %
Jumlah	150	100 %

5.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah

Perempuan yaitu 106 ASN atau 70,7 % dibanding Laki-Laki yaitu 44 ASN atau 29,3 %. Dapat dilihat pada tabel 5.2 :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Perempuan	106	70,7 %
Laki-Laki	44	29,3 %
Jumlah	150	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*, 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 reliability.

5.3.1 Uji Validitas

Menurut Noerdjanah dkk [44] “Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur”.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian atau untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstruk laten yang tepat.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur, validitas konvergen digunakan untuk melihat korelasi antara pengukur dengan konstraknya.

Menurut Lusri [45]

“Prinsip uji validitas konvergen yaitu bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Selain itu uji validitas konvergen digunakan untuk melihat indikator mana saja yang termuat (load). Uji validitas dapat dilihat juga dari nilai. Nilai loading factor harus $\geq 0,7$ dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk yang dibentuknya.”

Dapat diketahui bahwa semua nilai loading factor menunjukkan nilai $> 0,7$ yang berarti nilai tersebut adalah valid atau bisa dijadikan sebagai data dalam model secara keseluruhan dan nilai outer loading = 0,5 masih dapat ditoleransi untuk diikutkan dalam model yang masih dalam pengembangan dan di bawah dari nilai 0,50 dapat dihilangkan dari analisis. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik, jika nilai outer loading di atas 0,70.

Tabel 5.3 Loading Factor

	Kualitas Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
X1.1	0,795			
X1.2	0,818			
X1.3	0,867			
X1.4	0,876			
X1.5	0,864			

X2.1		0,818		
X2.2		0,854		
X2.3		0,876		
X2.4		0,876		
X2.5		0,847		
X3.1			0,805	
X3.2			0,865	
X3.3			0,858	
X3.4			0,877	
X3.5			0,879	
Y1.1				0,854
Y1.2				0,885
Y1.3				0,888
Y1.4				0,897
Y1.5				0,836

Pada tabel 5.4 *Loading Factor* dapat di jelaskan yaitu variabel kualitas pengguna yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,795, 0,818, 0,867, 0,876, 0,864, variabel kualitas informasi yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,818, 0,854, 0,876, 0,876, 0,847, variabel kualitas layanan yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,805, 0,865, 0,858, 0,877, 0,879, dan variabel Kepuasan Pengguna terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,854, 0,885, 0,888, 0,897, 0,836.

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* memiliki nilai $> 0,7$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. karna indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validity yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai cross loading, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai average variant extracted (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus $> 0,5$ untuk model yang baik.

Tabel 5.4 Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Pengguna	0,713
Kualitas Informasi	0,737
Kualitas Layanan	0,735
Kepuasan Pengguna	0761

Berdasarkan tabel 5.5 nilai AVE pada variabel kualitas pengguna 0,713, kualitas informasi 0,737, kualitas layanan 0,735 dan Kepuasan Pengguna 0761. semua variabel bernilai $>0,50$. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Menurut Darmali [46] “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”.

Tabel 5.5 Farnell Lacker Criterion

	Kualitas Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
Kualitas Pengguna	0,844			
Kualitas Informasi	0,719	0,858		
Kualitas Layanan	0,590	0,628	0,857	
Kepuasan Pengguna	0,734	0,713	0,492	0,872

Pada tabel 5.6 *Fornell Larcker Criterion* dapat di jelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel Kualitas Pengguna 0,844, variabel Kualitas Informasi 0,858, variabel Kualitas Layanan 0,857, dan variabel Kepuasan Pengguna 0,872.

Berdasarkan Tabel 5.6, tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai *Loading Factor* 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. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.5 dan 5.6 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan 5.7 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. Suatu indikator dikatakan memenuhi discriminant validity jika nilai cross loading 0,70 atau lebih [47].

Tabel 5.6 Cross Loading

	X1	X2	X3	Y1
X1.1	0,795	0,605	0,462	0,597
X1.2	0,818	0,621	0,561	0,663
X1.3	0,867	0,582	0,513	0,608
X1.4	0,876	0,572	0,418	0,616
X1.5	0,864	0,653	0,529	0,608
X2.1	0,692	0,838	0,527	0,659
X2.2	0,631	0,854	0,538	0,562
X2.3	0,563	0,876	0,520	0,592
X2.4	0,622	0,876	0,563	0,602
X2.5	0,572	0,847	0,547	0,633
X3.1	0,444	0,535	0,805	0,323
X3.2	0,532	0,528	0,865	0,456
X3.3	0,441	0,484	0,858	0,310
X3.4	0,546	0,548	0,877	0,504
X3.5	0,531	0,589	0,879	0,453
Y1.1	0,627	0,662	0,405	0,854
Y1.2	0,683	0,616	0,437	0,885
Y1.3	0,669	0,639	0,470	0,888
Y1.4	0,659	0,621	0,445	0,897
Y1.5	0,553	0,566	0,386	0,836

Pada tabel 5.7 *Cross Loading* dapat di jelaskan yaitu variabel X1 yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,795, 0,818, 0,867, 0,876, 0,864, variabel X2 yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,838, 0,854, 0,876, 0,876, 0,847, variabel X3 yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,805, 0,865, 0,858, 0,877, 0,879, dan variabel Y terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,854, 0,885, 0,888, 0,897, 0,836.

Dari hasil estimasi cros 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 structural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mempermasalahkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya karena keajegannya. Instrumen dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variabel secara tepat tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya, Instrumen dikatakan reliabel saat dapat mengungkapkan data yang bisa dipercaya [48]. Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Menurut Roberto [49] “Menyatakan bahwa suatu instrument dinyatakan reliable apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0,7”.

Tabel 5.7 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kualitas Pengguna	0,921	0,941	<i>Reliable</i>
Kualitas Informasi	0,911	0,933	<i>Reliable</i>
Kualitas Layanan	0,911	0,933	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pengguna	0,899	0,925	<i>Reliable</i>

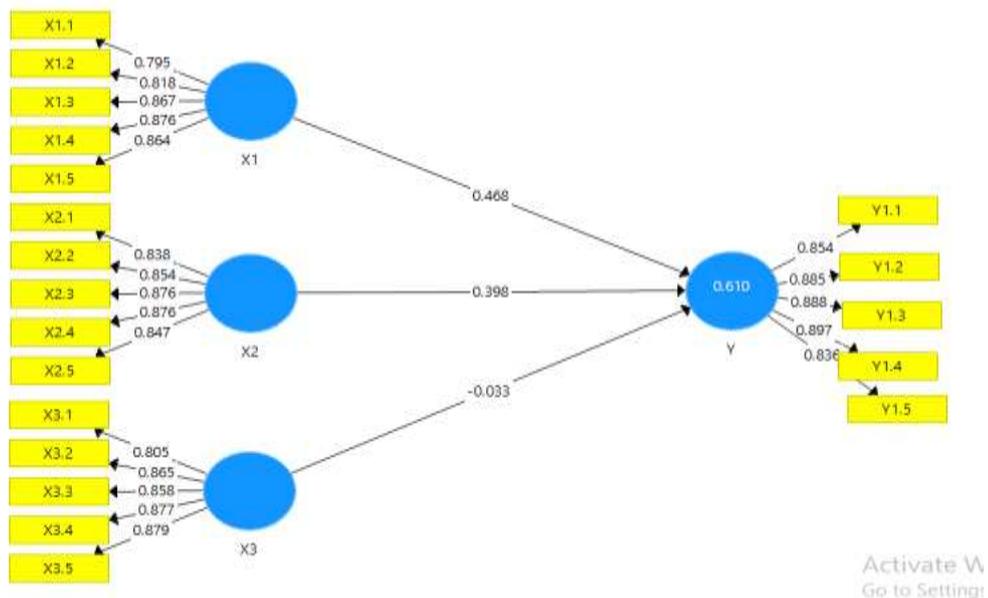
Pada tabel 5.3 dapat dilihat hasil bahwa hasil analisis uji reliabilitas menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* dan *croanbach alpha* sudah

memenuhi kriteria pengujian. Seperti dapat dilihat pada tabel diatas dimana variabel kualitas pengguna yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,921 >0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,941 >0,70, begitu juga untuk variabel kualitas informasi yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,911 > 0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,933 >0,70, untuk variabel kualitas layanan yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,911 >0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,933 >0,70 dan yang terakhir variabel Kepuasan Pengguna yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,899 >0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,925 >0,70. Dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah memenuhi 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)

Uji R-Square dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R² yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (moderate/sedang), 0,19 (lemah). Dalam penelitian ini digunakan nilai R-square adjusted (adjusted R²), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas [47].



Gambar 5.4 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.8 Nilai R Square dan R Square Adjusted

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,610	0,602

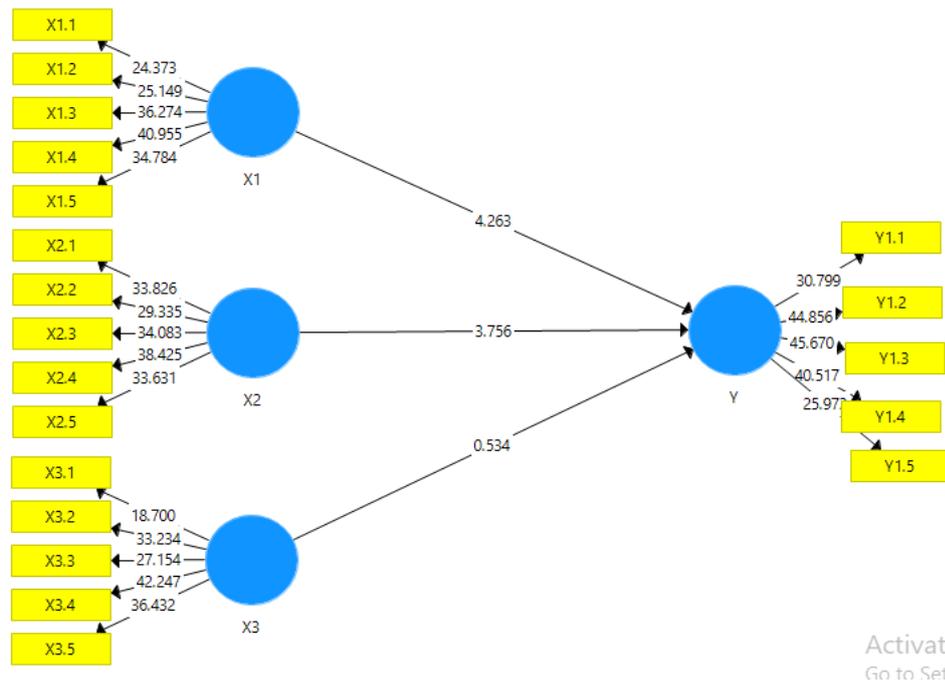
Keterangan dari tabel 5.8 Nilai R Square dan R Square Adjusted sebagai berikut :

Dari tabel 5.8 dapat dijelaskan bahwa nilai R^2 dari variabel independen “ X_1 ”, “ X_2 ” dan “ X_3 ” terhadap variabel dependen “ Y ” adalah 0,610. Nilai ini terkategori substansi/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat yang kuat terhadap variabel dependen.

5.5 UJI HIPOTESIS

Menurut Riana [50] “Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode Bootstrapping. Pengujian dengan bootstrapping dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian”.

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi Smart PLS 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 Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kriteria nilai original sampel adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah. Dan jika original sampel negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sample sejalan dengan yang dihipotesiskan dan nilai t statistik lebih 1,96 (one-tiled) dan nilai probability value (p-value) kurang dari 0,05 atau 5%.

5.5.1 Pengujian Hipotesis

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 $-t$ tabel (1.96) dan $+t$ tabel (α) 5% (1.96).

Tabel 5.9 Nilai Path Coefficient

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T Statistik (O/STD EV)	P Values	Hasil
H1	X1 → (Kualitas Pengguna) Y(KP)	0,458	4,263	0,000	DITERIMA
H2	X2 → (Kualitas Informasi) Y(KP)	0,398	3,756	0,000	DITERIMA
H3	X3 → (Kualitas Layanan) Y(KP)	-0,033	0,534	0,593	DITOLAK

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Pada hasil hipotesis H3 Kualitas Layanan pada tabel 5.9, dapat disimpulkan bahwa terdapat hipotesis yang ditolak yang menggambarkan hubungan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Kemudian dapat diketahui masalah yang ada pada E-kinerja pada *website* BKPSDMD yaitu pada bidang pelayanan yang belum memenuhi syarat tergolong cepat dan tepat waktu serta belum sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan kepada pengguna. Dari permasalahan tersebut penulis dapat merekomendasikan perbaikan yaitu respon

dari admin dipercepat dan tepat waktu dalam menangani komplain dari pengguna, sehingga akan memberikan nilai yang positif bagi pengguna, kemudian pihak *Website* BKPSDMD dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan hal yang telah dijanjikan oleh BKPSDMD kepada pengguna.

1. Hipotesis H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai Path Coefficient 0,458 (positif), nilai T-statistik 4,263 ($>1,96$), dan nilai P Values memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini Diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pengguna yang diberikan oleh E-kinerja pada *Website* BKPSDMD berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriani dkk [51] dan Muttakin dkk [52].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik hubungan variabel Kualitas Pengguna dari E-kinerja pada *Website* BKPSDMD kan semakin sering pengguna mengandalkan E-kinerja pada *Website* BKPSDMD, variabel Kualitas Pengguna berpengaruh signifikan terhadap pengguna berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, merasa bahwa E-kinerja pada *Website* BKPSDMD bisa diandalkan dan mudah digunakan. Sehingga pengguna mengandalkan E-kinerja pada *Website* BKPSDMD dan tersedia setiap saat ketika mengakses E-kinerja pada *Website* BKPSDMD.

2. Hipotesis H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai Path Coefficient 0,398 (positif), nilai T-statistik 3,765 ($>1,96$), dan nilai P Values memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H2 pada penelitian ini Diterima.

Dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi yang diberikan oleh *Website* BKPSDMD berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rezkiyani dkk [53] dan A.Heryati [54].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik hubungan variabel Kualitas Informasi dari E-kinerja pada *Website* BKPSDMD semakin sering pengguna mengandalkan E-kinerja pada *Website* BKPSDMD, variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, merasa bahwa E-kinerja pada *Website* BKPSDMD bisa diandalkan dan mudah digunakan. Sehingga pengguna mengandalkan E-kinerja pada *Website* BKPSDMD dan tersedia setiap saat ketika mengakses E-kinerja pada *Website* BKPSDMD.

3. Hipotesis H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai Path Coefficient -0,033 (Negatif), nilai T-statistik 0,534 ($<1,96$), dan nilai P Values memenuhi syarat yaitu 0,593 ($>0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini Ditolak. Hal ini terjadi dikarenakan kualitas layanan pada E-kinerja pada *Website* BKPSDMD yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, sehingga intensitas kualitas informasi E-kinerja pada *Website* BKPSDMD tidak berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Roliani dkk [55] dan Nilasari dan E. Suryan [56].

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan 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, menghubungi saat ingin menyampaikan keluhan dalam menggunakan E-kinerja pada *Website BKPSDMDB*, dimana sistem harus bisa 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 Kualitas Layanan perlu ditingkatkan lagi untuk para pengguna.