

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL RESPONDEN

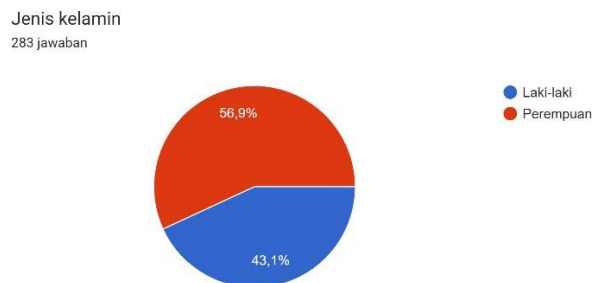
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden sebanyak 18 butir pertanyaan dan 2 pertanyaan untuk mengetahui apakah pernah menggunakan *website* tersebut. Dengan responden yang berjumlah 283 orang, dimana orang-orang tersebut adalah pengguna *website* <https://tirtamayang.com/> . Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *structural equation modelling (SEM)* melalui *software smartpls*. Berikut pengelompokan data responden.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	122	56,9%
Perempuan	161	43,1%
Jumlah	283	100%



Gambar 5.1 Persentase Jenis Kelamin Responden

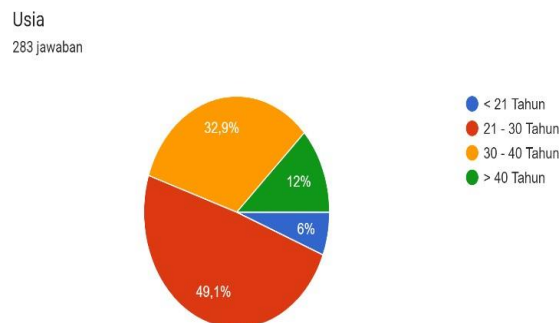
Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan data yang diolah dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 122 (43,1%) responden dan perempuan 161 (56,9%) responden.

5.1.2 Usia

Berikut pengelompokan usia responden dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 21	17	6%
21 – 30 Tahun	139	49,1%
30 – 40 Tahun	93	32,9%
> 40 Tahun	34	12%
Jumlah	283	100%



Gambar 5.2 Persentase Usia Responden

Data responden berdasarkan usia pada pengguna yang menggunakan website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Berdasarkan data yang diolah pada kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi yaitu responden berdasarkan usia 21 – 30 tahun sebanyak 139 (49,1%) responden.

5.1.3 Pekerjaan Responden

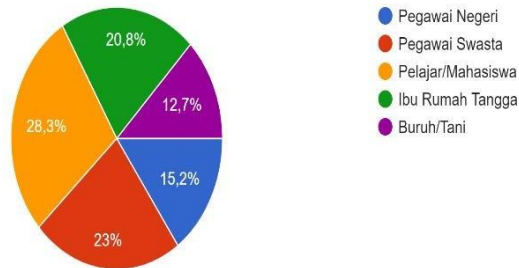
Berikut pengelompokan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3.

Tabel 5.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	43	15,2%
Pegawai Swasta	65	23%
Pelajar/Mahasiswa	80	28,3%
Ibu Rumah Tangga	59	20,8%
Buruh Tani	36	12,7%

Jumlah	283	100%
---------------	------------	-------------

Pekerjaan anda
283 jawaban



Gambar 5.3 Responden pekerjaan

Data reponden berdasarkan pekerjaan pada pengguna yang menggunakan website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi dapat dilihat berdasarkan data yang diolah pada kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi yaitu responden sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 80 (28,3%).

5.1.4 Penggunaan *Website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi

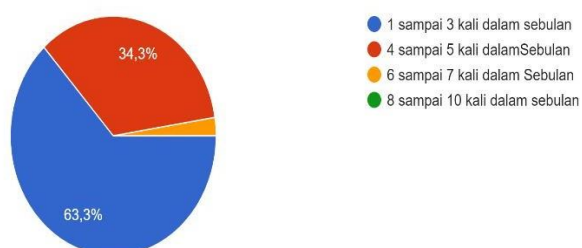
Berikut pengelompokan penggunaan *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4.

Tabel 5.4 Penggunaan *Website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi

Penggunaan	Jumlah	Persentase
1 Sampai 3 Kali Dalam Sebulan	179	63,3%
4 Sampai 5 Kali Dalam Sebulan	97	34,3%

6 Sampai 7 Kali Dalam Sebulan	7	2,5%
8 Sampai 10 Kali Dalam Sebulan	0	0%
Jumlah	283	100%

Seberapa sering menggunakan Website Perumdam Tirta Mayang Jambi
283 jawaban



Gambar 5.4 Persentase Penggunaan Website

Data responden berdasarkan seberapa sering pada pengguna yang menggunakan website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Berdasarkan data yang diolah pada kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi yaitu responden berdasarkan penggunaan 1-3 kali dalam sebulan sebanyak 179 (179%) responden.

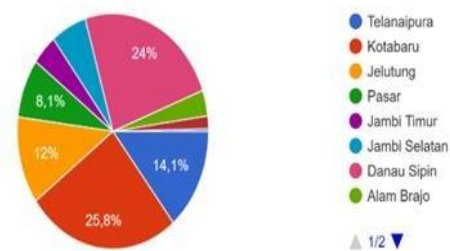
5.1.5 Kecamatan Responden

Berikut data kecamatan responden yang mengakses website perumdam tirta mayang jambi, dapat dilihat pada tabel 5.5 dan gambar 5.5.

Tabel.5.5 Kecamatan Responden

Kecamatan	Jumlah	Persentase
Telanaipura	40	14,1%
Kota Baru	73	25,8%
Jelutung	34	12%
Pasar	23	8,1%
Jambi Timur	12	4,2%
Jambi Selatan	17	6%
Danau Sipin	68	24%
Alam Barajo	10	10%
Pall Merah34	5	1,8%
Jumlah	100	100%

Kecamatan anda
283 jawaban

**Gambar 5.5 Kecamatan Responden**

Berdasarkan Gambar 5.5 dapat dilihat bahwa frekuensi tertinggi yaitu Kecamatan Kotabaru dengan 73 orang (25,8%) dan Kecamatan Danau Sipin 68 orang (24).

5.2 UJI INSTRUMEN

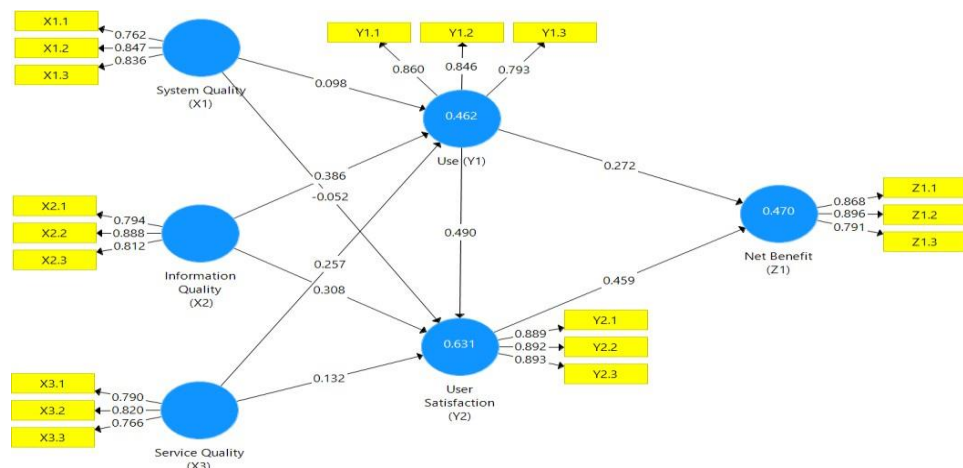
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrument harus mempunyai persyaratan utama yaitu valid dan reliable. Berikut ini hasil dari pengujian SEM dan pengujian Validitas dan Reliabilitas pada kuesioner penelitian.

5.2.1 Evaluasi Outer Model

Analisi SEM pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.2.9. Berikut hasil pengujian menggunakan analisis SEM.

A. Evaluasi *outer model* (model pengukuran)

Berikut adalah model Structural Equation Modelling (SEM) dari indikator pada setiap variabel dengan menggunakan software Smart PLS dari data kuesioner yang didapatkan. Berikut gambar 5.6 model SEM.



Gambar 5.6 Model *Structural Equation Modelling*

Berdasarkan pada gambar 5.6 dapat disimpulkan bahwa nilai minimal *loading factor* yakni $> 0,4$. *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu $> 0,4$. Nilai tertinggi *loading factor* yaitu sebesar 0,8.

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Validitas konvergen yang berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk harus berkorelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut, uji validitas konvergen dikatakan memenuhi kriteria apabila nilai-nilai *loading factor* harus $\geq 0,7$ dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk yang dibentuknya. Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor* $\geq 0,5$ masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolelir angka 0,4. Dengan demikian nilai *loading factor* $\leq 0,4$ harus dikeluarkan dari model (di-drop) [42]. Nilai uji validitas konvergen dapat dilihat pada tabel 5.6, berikut :

Tabel 5.6 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Net Benefit (Z1)	Quality Information (X2)	Service Quality (X3)	System Quality (X1)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)
X1.1				0.762		
X1.2				0.847		
X1.3				0.836		
X2.1		0.794				
X2.2		0.888				
X2.3		0.812				
X3.1			0.790			
X3.2			0.820			
X3.3			0.766			
Y1.1					0.860	
Y1.2					0.846	
Y1.3					0.793	
Y2.1						0.889
Y2.2						0.892
Y2.3						0.893
Z1.1	0.868					
Z1.2	0.896					
Z1.3	0.791					

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa semua *Outer Loadings* memiliki nilai lebih tinggi $> 0,7$, 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 (*Cross Loading*)

Uji validitas diskriminan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi kriteria apabila nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya [43]. Nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai *Crossloading*

	Net Benefit (Z1)	Information Quality (X2)	Service Quality (X3)	System Quality (X1)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)
X1.1	0.430	0.547	0.534	0.762	0.388	0.344
X1.2	0.546	0.580	0.538	0.847	0.444	0.391
X1.3	0.537	0.650	0.514	0.836	0.493	0.525
X2.1	0.515	0.794	0.571	0.573	0.470	0.616
X2.2	0.573	0.888	0.632	0.656	0.600	0.597
X2.3	0.588	0.812	0.672	0.592	0.551	0.501
X3.1	0.419	0.574	0.790	0.502	0.451	0.500
X3.2	0.436	0.573	0.820	0.488	0.470	0.506
X3.3	0.424	0.631	0.766	0.540	0.525	0.486
Y1.1	0.510	0.558	0.536	0.507	0.860	0.657
Y1.2	0.459	0.561	0.470	0.366	0.846	0.625
Y1.3	0.561	0.507	0.518	0.488	0.793	0.573
Y2.1	0.634	0.640	0.565	0.545	0.688	0.889
Y2.2	0.576	0.577	0.525	0.395	0.631	0.892
Y2.3	0.553	0.619	0.588	0.459	0.664	0.893
Z1.1	0.868	0.601	0.466	0.609	0.564	0.607
Z1.2	0.896	0.580	0.474	0.507	0.554	0.594
Z1.3	0.791	0.533	0.438	0.467	0.438	0.478

Pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki loading factor atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat nilai *cross loadings*.

3. Validitas Diskriminan Dengan Nilai AVE

Cara lain mengukur discriminant validity adalah melihat *nilai square root of average variance extracted (AVE)*. Nilai yang disarankan adalah di atas > 0,5 untuk model yang baik [43]. Nilai AVE dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Net Benefit (Z1)	0.727
Quality Information (X2)	0.693
Service Quality (X3)	0.627
System Quality (X1)	0.666
Use (Y1)	0.695
User Satisfaction (Y2)	0.794

Berdasarkan tabel 5.8 dapat diketahui bahwa nilai AVE dari setiap variabel memiliki nilai > 0,5. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap variabel memiliki validitas diskriminan yang tinggi dan sudah memenuhi kriteria uji validitas diskriminan dengan nilai AVE.

4. Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability)

Pengujian selanjutnya adalah *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,60.

Reabilitas juga dapat dilihat dengan cara melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan melihat nilai *cronbachs alpha* dari indikator yang mengukur konstruk. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *cronbachs alpha* diatas 0,7 [43]. Nilai *composite reliability* dan nilai *cronbachs alpha* dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai *Composite Reliability* Dan *Cronbachs Alpha*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Net Benefit (Z1)	0.812	0.889
Quality Information (X2)	0.777	0.871
Service Quality (X3)	0.703	0.835
System Quality (X1)	0.751	0.856
Use (Y1)	0.780	0.872
User Satisfaction (Y2)	0.871	0.920

Pada tabel 5.9 dapat dilihat nilai *composite reliability* masing-masing variabel menunjukkan nilai konstruk $> 0,60$. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite realibility* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Pada tabel 5.9 dapat dilihat juga *cronbachs alpha* masing-masing variabel menunjukkan nilai konstruk $> 0,70$ dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *cronbach's alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi

5.3 EVALUASI *INNER MODEL* (MODEL STRIKTUAL)

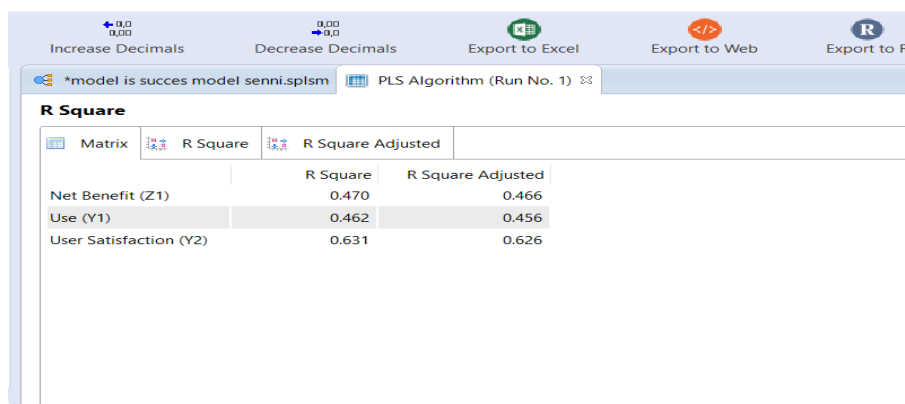
Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria outer model (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktual), yang terdiri dari :

1. Uji *R-Square* (R^2)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang

digunakan, maka diperlukan Uji R-Square dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R2 semakin tinggi. Klasifikasi nilai R2 yaitu $> 0,67$ (Tinggi), $0,33 - 0,66$ (Sedang), $0,19 - 0,31$ (Lemah) [28].

Nilai R2 dapat dilihat pada gambar 5.7 berikut :



	R Square	R Square Adjusted
Net Benefit (Z1)	0.470	0.466
Use (Y1)	0.462	0.456
User Satisfaction (Y2)	0.631	0.626

Gambar 5.7 Nilai R-Square

Pada gambar 5.7 dapat dilihat bahwa nilai variabel manfaat bersih (*net benefit*) memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,470 yaitu memiliki pengaruh sedang, nilai *R-Square* pada variabel penggunaan (*use*) memiliki nilai 0,462 yaitu memiliki pengaruh sedang, dan pada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai 0,631 berarti pengaruhnya sedang. Hal ini berarti bahwa variabel penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih.

2. Uji *F-Square* (F^2)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel laten eksogen atau independen terhadap variabel laten endogen atau dependen, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [28]. Nilai *F-Square* dapat dilihat pada gambar 5.8.

	Net Benefit (Z1)	Quality Information (X2)	Service Quality (X3)	System Quality (X1)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)
Net Benefit (Z1)						
Quality Information (X2)					0.092	0.079
Service Quality (X3)					0.051	0.019
System Quality (X1)					0.008	0.003
Use (Y1)	0.063					0.350
User Satisfaction (Y2)	0.178					

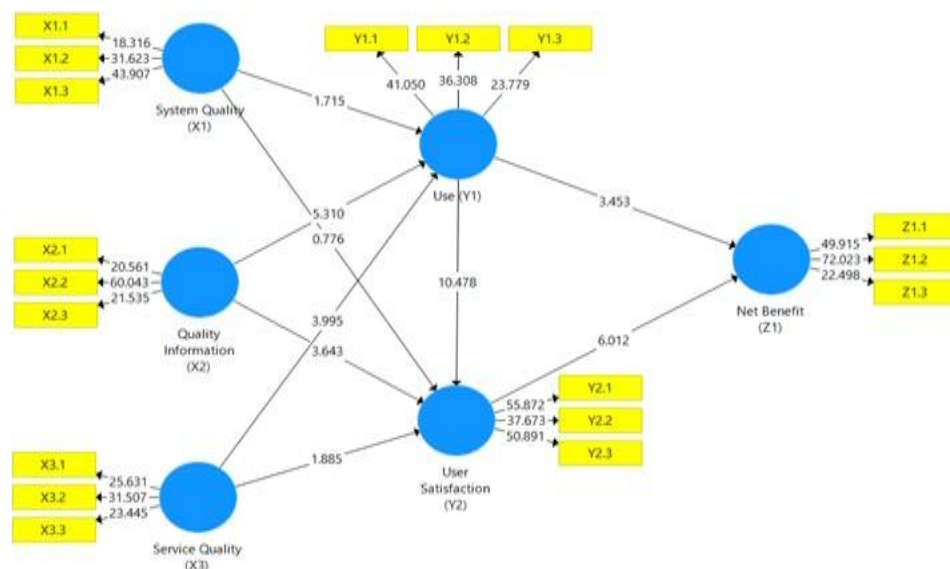
Gambar 5.8 Nilai F-Square

Pada gambar 5.8 dapat dilihat bahwa :

1. Variabel yang memiliki pengaruh kecil yaitu :
 - a. Kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - b. variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan penggunaan (*use*).
 - c. variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - d. Variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).
2. Variabel yang memiliki pengaruh sedang yaitu variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).
3. Variabel yang memiliki pengaruh besar yaitu penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah menilai *inner model* maka hal berikutnya mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *T-Statistics* dan nilai *P-Values* pada *bootstarping* Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *T-Statistics* $> 1,96$ dan *P-Values* $< 0,05$ [43]. Nilai uji hipotesis dapat dilihat pada gambar 5.9 dan gambar 5.10.



Gambar 5.9 Model Struktural Bootstrapping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* pada gambar 5.9 diatas, dilakukan untuk melihat signifikan hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *t-Statistic*. *T-Statistic* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki *P-Value* $< 0,05$.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Quality Information (X2) -> Use (Y1)	0.386	0.389	0.072	5.396	0.000
Quality Information (X2) -> User Satisfaction (Y2)	0.308	0.303	0.088	3.496	0.000
Service Quality (X3) -> Use (Y1)	0.257	0.257	0.066	3.905	0.000
Service Quality (X3) -> User Satisfaction (Y2)	0.132	0.131	0.067	1.979	0.024
System Quality (X1) -> Use (Y1)	0.098	0.100	0.056	1.747	0.041
System Quality (X1) -> User Satisfaction (Y2)	-0.052	-0.040	0.066	0.786	0.216
Use (Y1) -> Net Benefit (Z1)	0.272	0.269	0.072	3.794	0.000
Use (Y1) -> User Satisfaction (Y2)	0.490	0.488	0.046	10.669	0.000
User Satisfaction (Y2) -> Net Benefit (Z1)	0.459	0.463	0.069	6.626	0.000

Gambar 5.10 Nilai Uji Hipotesis

Berdasarkan gambar 5.10 dapat dilihat bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan hanya 1 yang ditolak dalam penelitian ini yaitu hipotesis ke 2 kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna karena nilai $T\text{-statistics} < 1,96$ dan nilai $P\text{-values} > 0,05$.

5.5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.5.1 Hipotesis 1

Hipotesis 1 yaitu kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki nilai $T\text{-Statistics}$ sebesar 1,747 dan nilai $P\text{-Values}$ $0,041 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 1 **diterima**, yaitu kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

5.5.2 Hipotesis 2

Hipotesis 2 yaitu kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai $T\text{-Statistics}$ sebesar $0,786 < 1,96$ dan nilai $P\text{-Values}$ $0,216 > 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 2

ditolak, yaitu kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.5.3 Hipotesis 3

Hipotesis 3 yaitu kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki nilai T-Statistics sebesar $5,396 > 1,96$ dan nilai P-Values $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 3 **diterima**, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

5.5.4 Hipotesis 4

Hipotesis 4 yaitu kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai T-Statistics sebesar $3,496 > 1,96$ dan nilai P-Values $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 4 **diterima**, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.5.5 Hipotesis 5

Hipotesis 5 yaitu kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki nilai T-Statistics sebesar $3,905 > 1,96$ dan nilai P-Values $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 5 **diterima**, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

5.5.6 Hipotesis 6

Hipotesis 6 yaitu kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai T-Statistics sebesar $1,979 > 1,96$ dan nilai P-Values $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 6 **diterima**, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna.

5.5.7 Hipotesis 7

Hipotesis 7 yaitu penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $10,669 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 7 **diterima**, yaitu penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.5.8 Hipotesis 8

Hipotesis 8 yaitu penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $3,794 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 8 **diterima**, yaitu penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

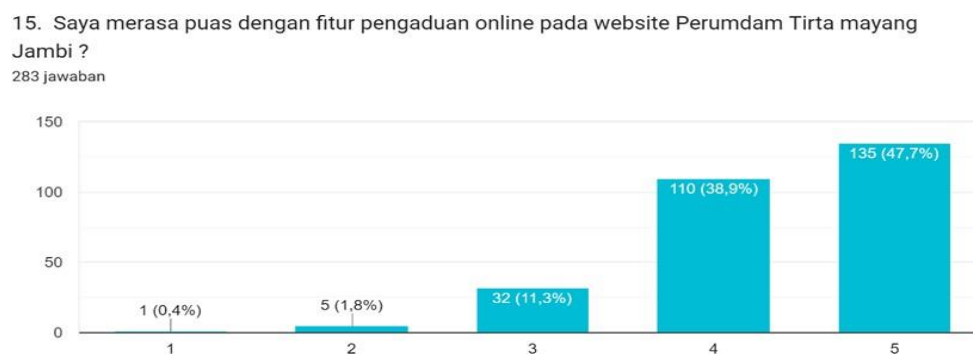
5.5.9 Hipotesis 9

Hipotesis 9 yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $6,626 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 9 **diterima**, yaitu kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

5.6 BERAPA PUAS PELANGGAN YANG MEMANFAATKAN FITUR PENGADUAN ONLINE

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 283 responden, ada beberapa responden yang menyatakan puas dan tidak puas dengan fitur pengaduan online pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi. Kriteria penilaian

terhadap fitur pengaduan online dapat dilihat pada gambar 5.11.



Gambar 5.11 Kriteria Penilaian Fitur Pengaduan *Online*

Berdasarkan gambar 5.11 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 135 responden (47,7%) menyatakan sangat puas dengan fitur pengaduan *online* pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi, 110 responden (38,9%) menyatakan puas dengan fitur pengaduan online, 5 responden (1,8%) menyatakan tidak puas dengan fitur pengaduan online, dan 1 responden (0,4%) menyatakan sangat tidak puas dengan fitur pengaduan online pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.