

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi myIndiHome. Data yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 349 orang responden sesuai dengan tabel Isaac dan Michael yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online*. Melalui *Google form* dengan jumlah pertanyaan yang diajukan sebanyak 18 butir pertanyaan. Kuisisioner kemudian disebar pada tanggal 10 Desember 2022. Data hasil penyebaran kuisisioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software SmartPLS 4*, dan akan diuji ke reliabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

#### 5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

##### 5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi myIndiHome yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.1

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	166	47,6%
Perempuan	183	52,4%
<b>Total</b>	349	100%

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 183 responden dengan presentase 52,4%, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 166 responden dengan presentase 47,6%.

### 5.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur pada pengguna yang menggunakan aplikasi myIndiHome dapat dilihat pada tabel 5.2

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Umur	Jumlah	Presentasi
<20	11	3,2%
21-30	177	50,7%
31-40	128	36,7%
>40	33	9,5%
<b>Jumlah</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan umur 21-30 yaitu sebanyak 177 responden (50,7%).

### 5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pada pengguna yang menggunakan aplikasi myIndiHome dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	108	30,9%
Pegawai Negeri	42	12%
Pegawai Swasta	88	25,2%
Wirausaha	62	17,8%
Ibu Rumah Tangga	38	10,9%
Lainnya	11	3,2%
<b>Jumlah</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 108 responden (30,9%).

#### 5.2.4 Responden berdasarkan Alamat di Kota Jambi

Data responden berdasarkan pekerjaan pada pengguna yang Menggunakan aplikasi myIndiHome dapat dilihat pada tabel 5.4

**Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Alamat**

Alamat	Jumlah	Persentase
Alam Barajo	23	6,6%
Danau Sipin	35	10%
Danau Teluk	12	3,4%
Jambi Selatan	29	8,3%
Jambi Timur	32	9,2%
Jelutung	32	9,2%
Kota Baru	37	10,6%
Paal Merah	35	10%
Pasar Jambi	33	9,5%
Pelayangan	29	8,3%
Telanaipura	52	14,9%
<b>Jumlah</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan alamat yaitu Telanaipura sebanyak 52 responden (14,9).

### 5.3 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Model pengukuran atau outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari sebuah penelitian. Analisis outer model menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan

bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

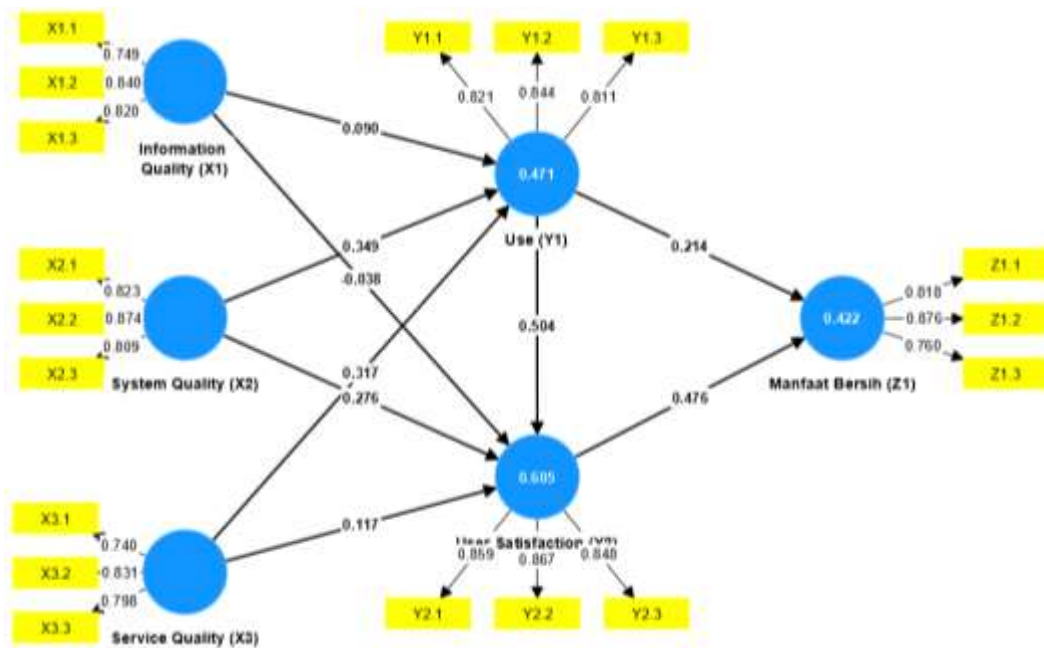
### **5.3.1 Uji Validitas**

Menurut Widyaningtyas et al [53] 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.

#### **5.3.1.1 Uji Validitas Konvergen**

Menurut Ramadhani [54] *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.



Gambar 5.1 Model *Structural Equation Modeling*

Tabel 5.5 *Loading Factor*

Indikator	Information Quality (X1)	System Quality (X2)	Service Quality (X3)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)	Net Benefit (Z1)
X1.1	0,749					
X1.2	0,840					
X1.3	0,820					
X2.1		0,823				
X2.2		0,874				
X2.3		0,809				
X3.1			0,740			
X3.2			0,831			
X3.3			0,798			
Y1.1				0,821		
Y1.2				0,844		
Y1.3				0,811		
Y2.1					0,859	
Y2.2					0,867	
Y2.3					0,848	
Z1.1						0,818
Z1.2						0,876
Z1.3						0,760

Pada tabel *loading factor* dapat dijelaskan hasil dari nilai yang tertinggi hingga nilai yang terendah. Variabel *Information Quality* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,749 0,840 dan 0,820. Variabel *System Quality* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,823 0,874 dan 0,809. Variabel *Service Quality* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,740 0,831 dan 0,798. Variabel *Use* terdapat 3 indikator dengan nilai. 0,821 0,844 dan 0,811. Variabel *User Satisfaction* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,859 0,867 dan 0,848. Variabel *Net Benefit* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,818 0,876 dan 0,760. Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua indikator telah bernilai  $>0.7$  sehingga dapat di simpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas.

### 5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Menurut Pratama et al [55] 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.

**Tabel 5.6 Nilai AVE**

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Information Quality (X1)	0,646
System Quality (X2)	0,699
Service Quality (X3)	0,626
Use (Y1)	0,681
User Satisfaction (Y2)	0,736
Net Benefit (Z1)	0,671

Berdasarkan tabel 5.6, nilai AVE pada Variabel *Information Quality* (0,646), *System Quality* (0,699), *Service Quality* (0,626), *Use* (0,681), *User Satisfaction* (0,736) dan *Net Benefit* (0,671). 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[55].

**Tabel 5.7 Fornel Larcker Criterion**

	<b>X1</b>	<b>Z1</b>	<b>X3</b>	<b>X2</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>
<b>X1</b>	0,804					
<b>Z1</b>	0,582	0,819				
<b>X3</b>	0,622	0,534	0,791			
<b>X2</b>	0,685	0,658	0,728	0,836		
<b>Y1</b>	0,526	0,564	0,627	0,642	0,825	
<b>Y2</b>	0,489	0,633	0,611	0,659	0,735	0,858

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan Variabel *Information Quality* (X1) 0,804, *System Quality* (X2) 0,836, *Service Quality* (X3) 0,791, *Use* (Y1) 0,825, *User Satisfaction* (Y2) 0,858, *Net Benefit* (Z1) 0,819.

Berdasarkan table 5.7, 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 5.6 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*. *Cross loading* dikatakan valid apabila skornya 0,70 atau lebih.

**Tabel 5.8 Cross Loading**

	<b>Information Quality (X1)</b>	<b>Net Benefit (Z1)</b>	<b>Service Quality (X3)</b>	<b>System Quality (X2)</b>	<b>Use (Y1)</b>	<b>User Satisfaction (Y2)</b>
<b>X1.1</b>	0,749	0,367	0,476	0,489	0,380	0,322
<b>X1.2</b>	0,840	0,523	0,509	0,536	0,429	0,360
<b>X1.3</b>	0,820	0,500	0,513	0,613	0,453	0,478
<b>X2.1</b>	0,545	0,514	0,578	0,823	0,505	0,607
<b>X2.2</b>	0,607	0,567	0,600	0,874	0,565	0,561
<b>X2.3</b>	0,565	0,570	0,652	0,809	0,540	0,478
<b>X3.1</b>	0,436	0,405	0,740	0,521	0,445	0,428
<b>X3.2</b>	0,515	0,441	0,831	0,602	0,483	0,525
<b>X3.3</b>	0,518	0,421	0,798	0,599	0,554	0,491
<b>Y1.1</b>	0,442	0,425	0,505	0,483	0,821	0,590
<b>Y1.2</b>	0,390	0,459	0,499	0,572	0,844	0,644
<b>Y1.3</b>	0,472	0,509	0,549	0,531	0,811	0,585
<b>Y2.1</b>	0,458	0,567	0,525	0,543	0,637	0,859
<b>Y2.2</b>	0,412	0,568	0,524	0,610	0,623	0,867
<b>Y2.3</b>	0,389	0,492	0,523	0,542	0,632	0,848
<b>Z1.1</b>	0,524	0,818	0,453	0,549	0,488	0,550
<b>Z1.2</b>	0,470	0,876	0,456	0,558	0,495	0,545
<b>Z1.3</b>	0,433	0,760	0,400	0,508	0,395	0,455

Pada tabel 5.8 *cross loading* dapat di jelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya, variabel *Information Quality* yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,749, 0,840, dan 0,820,



variabel *System Quality* yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,823, 0,874 dan 0,809, variabel *Service Quality* terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,740, 0,831 dan 0,798, variabel penggunaan terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,821, 0,844 dan 0,811, variabel kepuasan pengguna terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,859, 0,867 dan 0,848 serta variabel net benefit terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,818, 0,876 dan 0,760.

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding 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 *composite reliability*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *construct reliability and validity* untuk melihat hasil uji *cronbach's alpha and composite reliability*. Berikut penjabaran hasil uji reabilitas.

### **5.3.2 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 4*, 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* [56].

**Tabel 5.9 Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
1	Information Quality (X1)	0,728	0,845	Reliable
2	Net Benefit (Z1)	0,754	0,859	Reliable
3	Service Quality (X3)	0,700	0,833	Reliable
4	System Quality (X2)	0,784	0,874	Reliable
5	Use (Y1)	0,766	0,865	Reliable
6	User Satisfaction (Y2)	0,821	0,893	Reliable

Pada tabel 5.9 *reliability* dapat di jelaskan yaitu variabel *Information Quality* dengan *Composite Reliability* 0,845 maka dinyatakan reliable, variabel *System Quality* dengan *Composite Reliability* 0,874 maka dinyatakan reliable, variabel *System Quality* dengan *Composite Reliability* 0,833, variabel *Use* dengan *Composite reliability* 0,865 maka dinyatakan reliable, variabel kepuasan *User Satisfaction* dengan *Composite Reliability* 0,893 maka dinyatakan reliable, dan variabel *Net benefit* dengan *Composite Reliability* 0,893 maka dinyatakan reliable.

Pada tabel 5.9 *reliability* dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu *SmartPLS 4* yang menyatakan bahwa semua nilai

*Composite Reliability* setiap variabel lebih besar 0,7 yang berarti semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria pengujian.

#### **5.4 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

Menurut Hudin dan Riana [57] 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. 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.

##### **5.4.1 Nilai R-Square**

Menurut Hudin dan Riana [57] 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 R2*). Nilai *R-Square Adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *R-Square*. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Klasifikasi nilai R<sup>2</sup> yaitu  $\geq 0,67$  (substansial), 0,33 – 0,67 (moderate/sedang), 0,19 – 0,32 (lemah).

**Tabel 5.10 R-Square dan R-Square Adjusted**

Variabel	R-square	R-square adjusted
Net Benefit (Z1)	0,422	0,419
Use (Y1)	0,471	0,466
User Satisfaction (Y2)	0,605	0,601

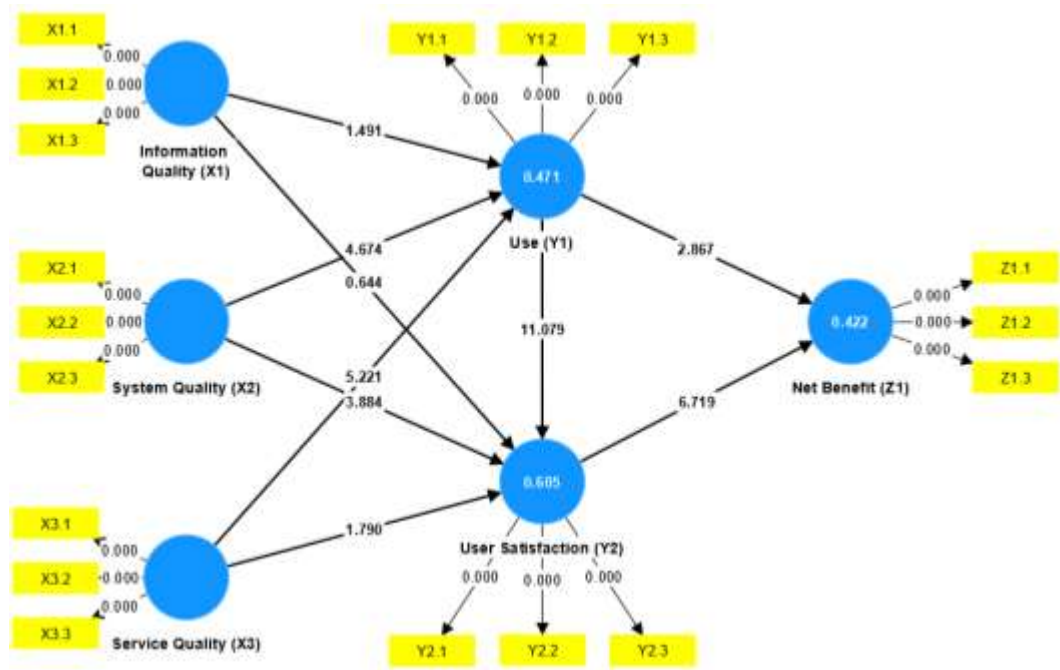
Keterangan dari tabel 5.10 Nilai *R-Square and R-Square Adjusted*

1. Nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap variabel dependen yaitu Pengguna sebesar 0,558. Nilai ini dikategorikan moderate/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderate/sedang terhadap variabel dependen.
2. Nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna sebesar 0,605. Nilai ini dikategorikan moderate/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderate/sedang terhadap variabel dependen.
3. Nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel dependen yaitu Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap variabel dependen yaitu Manfaat Bersih sebesar 0,422. Nilai ini dikategorikan moderate/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderat/sedang terhadap variabel dependen.

## 5.5 UJI HIPOTESIS

Menurut Hudin & Riana [57] Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai *path coefficients* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*.

Langkah terakhir dari uji yang dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat hasil dari *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* setelah itu tampil pilihan menu, lalu *bootstrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootstrapping*:



Gambar 5.5 Output Bootstrapping

Menurut Pratama et al [55] Pengujian hipotesis untuk melihat signifikansi suatu hubungan variabel yaitu melalui koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sample sejalan dengan yang dihipotesiskan, nilai t statistik dan nilai *probability value (p-value)* pada *path coefficient*.

Menurut Susilowati et al [58] Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh original sampel sejalan dengan yang dihipotesiskan. Apabila nilai t berada pada rentang nilai - t tabel (1.96) dan + p-value 5%, jadi dapat disimpulkan hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai t-statistic harus lebih besar dari nilai t-table (1.96) dan nilai p-value harus dibawah 5%.

**Tabel 5.11 Path Coefficients**

No	Hipotesis	Hubungan	Original sample	T statistics	P values	Hasil
1	H1	X1 Y1	0,090	1,491	0,136	Ditolak
2	H2	X1 Y2	-0,038	0,644	0,520	Ditolak
3	H3	X2 Y1	0,349	4,674	0,000	Diterima
4	H4	X2 Y2	0,276	3,884	0,000	Diterima
5	H5	X3 Y1	0,317	5,221	0,000	Diterima
6	H6	X3 Y2	0,117	1,790	0,073	Ditolak
7	H7	Y1 Y2	0,504	11,079	0,000	Diterima
8	H8	Y1 Z1	0,214	2,867	0,004	Diterima
9	H9	Y2 Z1	0,476	6,719	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi dan Penggunaan. Berdasarkan nilai *original sample* 0,090 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,491 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,136 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan aplikasi myIndiHome tidak berpengaruh intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Trihandayani et al [37] dan Agustina et al [41].
2. Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* -0,038 (negatif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,644 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,520 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Informasi yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat tidak berpengaruh intensitas kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Rohman et al [38] dan Rahayu et al [40].
3. Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem dan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,349 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4,674 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ )

menunjukkan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Sistem yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat berpengaruh intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Agustina dan Sutinah [41] dan Trihandayani et al [37].

4. Pengujian H4 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,276 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,884 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Dalimunthe dan Pertiwi [39] dan Rahayu et al [40].
5. Pengujian H5 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Penggunaan. Berdasarkan nilai *original sample* 0,317 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 5,221 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam



penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Agustina dan Sutinah [41] dan Trihandayani et al [37].

6. Pengujian H6 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,117 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,790 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,073 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat tidak berpengaruh intensitas kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Rohman et al [38] dan Rahayu et al [40].
7. Pengujian H7 pada model struktural menyatakan bahwa Pengguna dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,504 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 11,079 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Trihandayani et al [37] dan Rohman et al [38].

8. Pengujian H8 pada model struktural menyatakan bahwa Pengguna dan Manfaat Bersih. Berdasarkan nilai *original sample* 0,214 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,867 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Rahayu et al [40] dan Agustina et al [41].
9. Pengujian H9 pada model struktural menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. Berdasarkan nilai *original sample* 0,476 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 6,719 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi myIndiHome sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Trihandayani et al [37] dan Rahayu et al [40].

## 5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terhadap variabel, maka akan diberikan rekomendasi kepada pengelola aplikasi agar kualitas aplikasi tersebut terus meningkat, rekomendasi berikut antara lain:

## 1. Prioritas

- Hipotesis variabel *Information Quality* terhadap *Use Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji *T-Statistics* memiliki nilai yang terendah yaitu sebesar 0,644 sehingga menunjukkan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh intensitas terhadap *Use Satisfaction*, maka dari itu disarankan kepada *developer* untuk memastikan aplikasi selalu diperbarui dengan informasi yang akurat dan *up-to-date* dapat dilakukan dengan cara memperbarui data secara berkala, seperti setiap hari, minggu, atau bulan, serta menambahkan fitur baru yang dapat meningkatkan kualitas informasi yang ditampilkan.

- Hipotesis variabel *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji *T-Statistics* memiliki nilai yang rendah yaitu sebesar 1,790 sehingga menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh intensitas terhadap *Use Satisfaction*, maka dari itu disarankan kepada *developer* mengumpulkan *feedback* dari *user* untuk mengetahui apa yang harus ditingkatkan, selain itu penting untuk mempercepat waktu tanggapan pada fitur pengaduan layanan, jika *user* mempunyai gangguan dan keluhan tentunya *developer* mesti memastikan bahwa aplikasi merespon cepat dan bekerja dengan lancar saat digunakan sehingga *user* tidak menunggu lama ketika ada kendala yang sedang dialami.

## 2. *Secondary*

- Hipotesis variabel *Use* terhadap *User Satisfaction*.

Berdasarkan hasil uji *T-Statistics* memiliki nilai yang tertinggi yaitu sebesar 11,079 sehingga direkomendasikan kepada *developer* untuk membuat *tour guide* fitur pada pemasangan awal aplikasi agar *user* lebih memahami cara mengoperasikan aplikasi myIndiHome mulai dari navigasi hingga fitur-fitur yang tersedia, sehingga *user* lebih puas dengan layanan yang telah disajikan.

- Hipotesis variabel *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit*.

Berdasarkan hasil uji *T-Statistics* memiliki nilai yang tinggi yaitu sebesar 6,719 sehingga direkomendasikan untuk menerapkan pengujian yang komprehensif yang meliputi berbagai aspek dari aplikasi, termasuk fungsi, performa, keandalan, dan keamanan, tentunya hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi myIndiHome bekerja dengan baik dan bebas dari bug atau masalah yang mungkin mempengaruhi kualitas aplikasi myIndiHome.