

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari Google Form yang disebar dari tanggal 15 Desember 2022 sampai 6 Januari 2023. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti Whatsapp, Instagram, dll. Untuk kegiatan pengisian, ada 20 pernyataan yang di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat Kabupaten Batang Hari. Sebanyak 100 responden telah memberikan respon kedalam kuesioner dan di nyatakan valid. Berikut tabel profil respondennya.

##### A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 47 responden dan responden perempuan sebanyak 53 responden sehingga total keseluruhan berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	47	47%
Perempuan	53	53%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

##### B. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia, responden yang berusia dibawah 21 tahun sebanyak 16 responden, responden yang berusia antara 21-30 tahun

sebanyak 53 responden, responden yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 29 responden, dan responden yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 2 responden sehingga total keseluruhan berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<21	16	16%
21-30	53	53%
31-40	29	29%
>40	2	2%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

C. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden sebagai mahasiswa sebanyak 27 responden, honorer sebanyak 18 responden, pegawai negeri sebanyak 18 responden, wirausaha sebanyak 13 responden, dan pekerjaan lainnya sebanyak 24 responden sehingga total keseluruhan berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.3 Responden berdasarkan Pekerjaan**

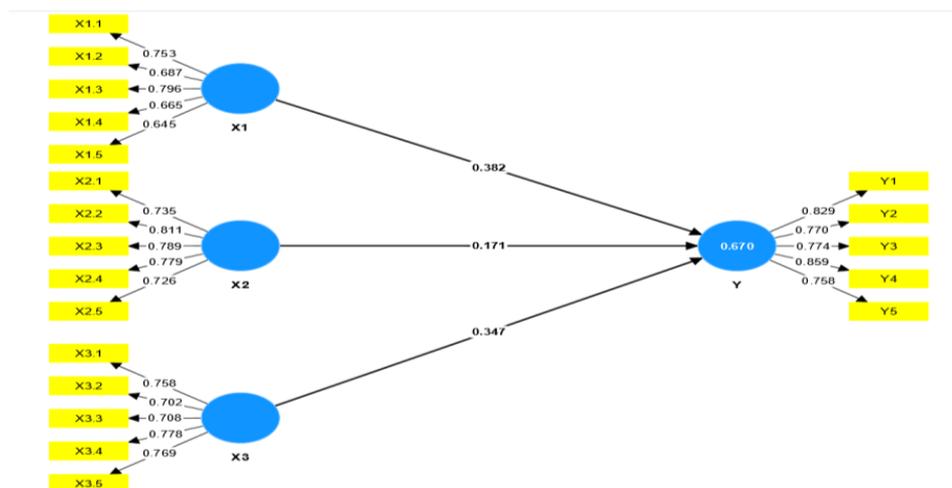
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	27	27%
Honorer	18	18%
Pegawai Negeri	18	18%
Wirausaha	13	13%
Lainnya	24	24%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

## 5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Model ini ditujukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar lulus uji validitas dan uji reliabilitas sehingga kuesioner sebagai instrumen penelitian terbukti reliabel dan valid. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

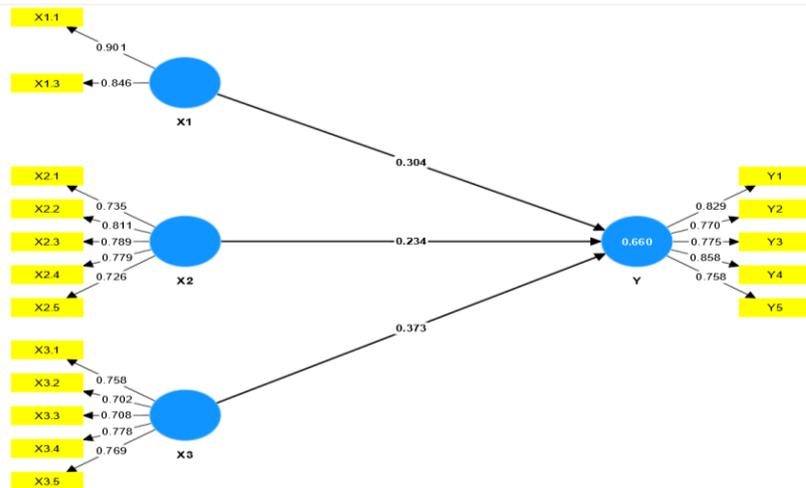
### 5.2.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity bertujuan untuk mengukur korelasi antara skor item dengan skor konstruk, semakin tinggi korelasi semakin baik validitas datanya. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai loading factor  $>0,7$ .



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada gambar 5.1 Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi convergent validity karena masih ada indikator yang memiliki nilai loading factor  $<0,7$ .



**Gambar 5.2 Model SmartPLS Setelah Di Eliminasi**

**Tabel 5.4 Hasil Outer Loading**

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.901			
X1.3	0.846			
X2.1		0.735		
X2.2		0.811		
X2.3		0.789		
X2.4		0.779		
X2.5		0.726		
X3.1			0.758	
X3.2			0.702	
X3.3			0.708	
X3.4			0.778	
X3.5			0.769	

<b>Y1</b>				0.829
<b>Y2</b>				0.770
<b>Y3</b>				0.775
<b>Y4</b>				0.858
<b>Y5</b>				0.758

Modifikasi model dilakukan dengan mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai loading factor  $<0,7$ . Pada model modifikasi pada gambar 5.2 dan tabel 5.4 tersebut menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai  $>0,7$ , sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model. Dapat disimpulkan bahwa konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*.

**Tabel 5.5 Hasil AVE (*Average Variance Extracted*)**

<b>Variabel</b>	<b>AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)</b>
<b>X1</b>	0.506
<b>X2</b>	0.590
<b>X3</b>	0.553
<b>Y</b>	0.638

Berdasarkan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk semua konstruk memiliki nilai  $>0,5$ . Sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan tidak ada yang perlu dieliminasi.

### **5.2.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)**

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya.

Validitas ini dinilai dengan membandingkan akar AVE (*Fornell-Larcker Criterion*) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lain dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah berdasarkan hasil *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Nilai dari *cross loading* dianggap valid jika  $> 0,7$  dan masing-masing item indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai tertinggi daripada indikator variabel laten lainnya.

**Tabel 5.6 Hasil *Fornell-Larcker Criterion***

	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>Y</b>
<b>X1</b>	<b>0.874</b>			
<b>X2</b>	0.658	<b>0.768</b>		
<b>X3</b>	0.647	0.762	<b>0.744</b>	
<b>Y</b>	0.699	0.719	0.748	<b>0.799</b>

Dari tabel 5.6 diatas, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria Fornell-Larcker dari setiap konstruk. Masing-masing konstruk memiliki nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

**Tabel 5.7 Hasil *Cross Loading***

	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>Y</b>
<b>X1.1</b>	<b>0.901</b>	0.557	0.556	0.669

<b>X1.3</b>	<b>0.846</b>	0.602	0.581	0.544
<b>X2.1</b>	0.471	<b>0.735</b>	0.593	0.534
<b>X2.2</b>	0.579	<b>0.811</b>	0.653	0.588
<b>X2.3</b>	0.441	<b>0.789</b>	0.531	0.502
<b>X2.4</b>	0.526	<b>0.779</b>	0.525	0.520
<b>X2.5</b>	0.497	<b>0.726</b>	0.608	0.600
<b>X3.1</b>	0.493	0.597	<b>0.758</b>	0.596
<b>X3.2</b>	0.445	0.536	<b>0.702</b>	0.460
<b>X3.3</b>	0.414	0.534	<b>0.708</b>	0.407
<b>X3.4</b>	0.518	0.533	<b>0.778</b>	0.624
<b>X3.5</b>	0.514	0.631	<b>0.769</b>	0.633
<b>Y1</b>	0.557	0.658	0.629	<b>0.829</b>
<b>Y2</b>	0.609	0.621	0.664	<b>0.770</b>
<b>Y3</b>	0.542	0.483	0.517	<b>0.775</b>
<b>Y4</b>	0.536	0.592	0.629	<b>0.858</b>
<b>Y5</b>	0.543	0.491	0.526	<b>0.758</b>

Dari tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria *Cross Loading* dari setiap konstruk. Masing-masing item indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai tertinggi daripada indikator variabel laten lainnya dan nilainya  $> 0,7$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 5.2.3 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metoda, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*.

*Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya suatu konstruk. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel laten diatas 0,6-0,7. Mengukur konsistensi variabel dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha*, jika nilai *Cronbach's alpha* diatas 0,6- 0,7 maka variabel laten sudah konsisten. Selain itu uji reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* dengan nilai acuan yaitu diatas 0,6-0,7, jika nilai *Composite reliability* diatas 0,6-0,7 maka variabel laten sudah akurat, konsisten dan tepat.

**Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan</b>
<b>X1</b>	<b>0.757</b>	<b>0.836</b>	<b>Reliabel</b>
<b>X2</b>	<b>0.826</b>	<b>0.878</b>	<b>Reliabel</b>
<b>X3</b>	<b>0.801</b>	<b>0.861</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Y</b>	<b>0.858</b>	<b>0.896</b>	<b>Reliabel</b>

Dapat kita lihat dari tabel 5.8 bahwa semua nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability* berada di atas 0,6-0,7, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

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

Model struktural atau *inner model* adalah model yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Model ini menggunakan metode *R Square* untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R Square* maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

#### A. Nilai *R Square*

Nilai *R Square* adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi, yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya.

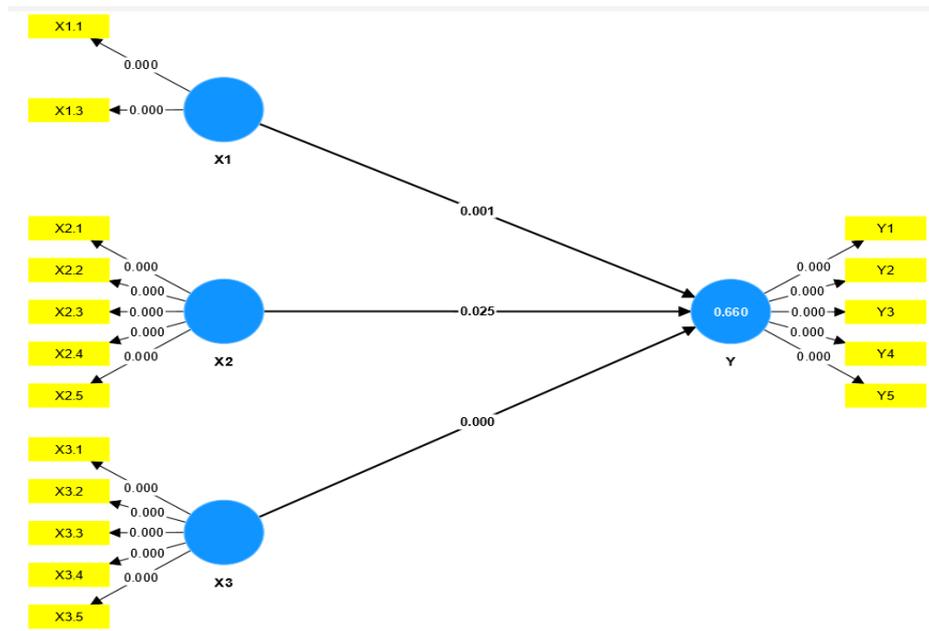
**Tabel 5.9 Hasil *R Square***

Variabel	Nilai <i>R Square</i>
Y	<b>0.660</b>

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai Y untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,660 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna mampu menjelaskan varian kepuasan pengguna sebesar 66% dan dapat dikatakan pengaruhnya kuat.

#### 5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya kita akan melakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel terikat. Pengujiannya akan dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk melihat nilai T-statistic dan path coefficient. Nilai T-statistic harus diatas 1,96 untuk hipotesis dua ekor atau diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor. Jika nilai T-statistic lebih kecil dari 1,96 atau 1,64, maka hipotesis ditolak. Sebuah hipotesis juga akan signifikan apabila nilai probabilitasnya ( $P \text{ Value} < 0,05$ ).



**Gambar 5.3 Bootstrapping**

**Tabel 5.10 Hasil Bootstrapping**

Hipotesis	Hubungan	T Statistic ( O/STDEV )	P Values
H1	$X1 \rightarrow Y$	3.470	0.001
H2	$X2 \rightarrow Y$	2.244	0.025
H3	$X3 \rightarrow Y$	3.655	0.000

**Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	Kualitas Kegunaan (X1) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	<b>Diterima</b>
H2	Kualitas Informasi (X2) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	<b>Diterima</b>
H3	Kualitas Interaksi (X3) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	<b>Diterima</b>

## 5.5 HASIL ANALISIS

Berdasarkan tabel 5.10 dan tabel 5.11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai T-statistic yaitu 3.470 ( $<1,96$ ) dan nilai P Values yaitu 0.001 ( $>0,05$ ). Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) yang diberikan oleh Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai T-statistic yaitu 2.244 ( $>1,96$ ) dan nilai P Values yaitu 0.025 ( $<0,05$ ). Sehingga H2 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang diberikan oleh Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai T-statistic yaitu 3.655 ( $>1,96$ ) dan nilai P Values yaitu 0.000 ( $<0,05$ ). Sehingga H3 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yang diberikan oleh Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

## **5.6 REKOMENDASI PADA WEBSITE DINAS KESEHATAN KABUPATEN BATANG HARI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Berdasarkan hasil penelitian, semua variabel memenuhi kepuasan pengguna tetapi Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki nilai variabel terendah dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

1. Informasi yang akurat
2. Informasi yang bisa dipercaya
3. Informasi yang terkini
4. Informasi yang detail
5. Menyediakan informasi yang dibutuhkan

Maka diharapkan kepada pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dapat memastikan bahwasanya dari segi kualitas informasi Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang terkini dan informasi yang detail sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. Semakin puas pengguna website, maka semakin banyak pengguna menggunakan Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh pengguna penduduk Kabupaten Batang Hari mengenai informasi, publikasi, pelayanan dan komunikasi yang bergerak dalam bidang kesehatan.