

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DATA KUESIONER

##### 5.1.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna website [www.sociolla.com](http://www.sociolla.com), dengan jumlah sampel sebanyak 385 responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara *online* melalui *Google form*.

##### 5.1.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan perhitungan yang diambil dari *google form*, kebanyakan data responden yang telah dikumpulkan berasal dari jenis kelamin perempuan, sebanyak 85,4% atau sejumlah 82 perempuan dan untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 14,6% atau sejumlah 14 laki-laki sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 96 responden.

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	14	14,6%
Perempuan	82	85,4%
<b>Jumlah</b>	96	100%

Pada tabel di atas perempuan lebih banyak daripada laki-laki dalam menggunakan website Sociolla.

### 5.1.3 Umur

Berdasarkan perhitungan yang diambil dari *google form*, data responden yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden di bawah 20 tahun sebanyak 18,7% atau sejumlah 18 responden dan usia 21 sampai 30 tahun sebanyak 81,3% atau sejumlah 78 responden.

**Tabel 5.1 Responden berdasarkan umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 20 Tahun	18	18,7%
21 – 30 Tahun	78	81,3%
<b>Jumlah</b>	96	100%

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa umur 21-30 lebih mendominasi dalam mengunjungi website Sociolla.com

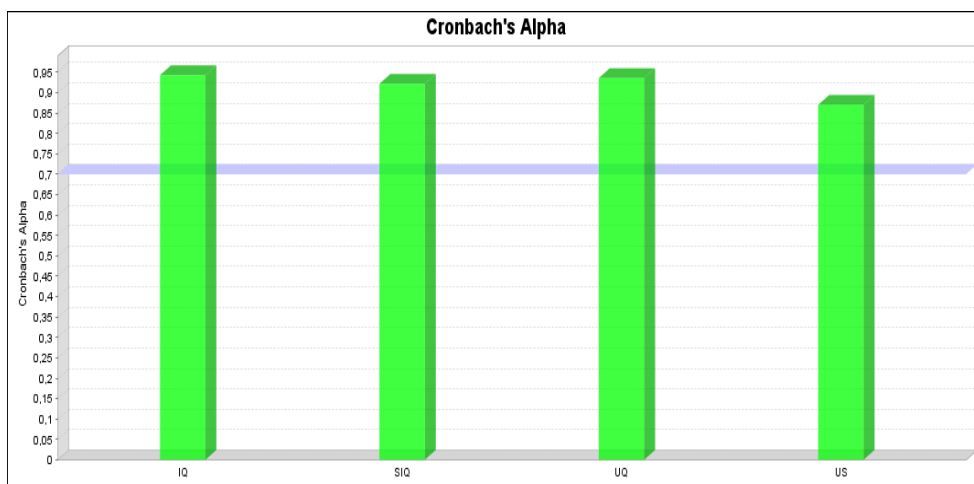
## 5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

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 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

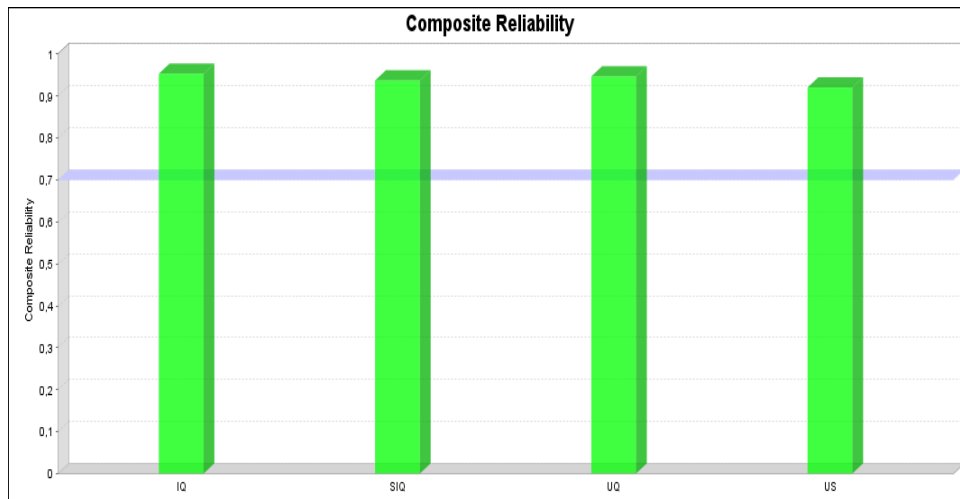
konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

### 5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, 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 di atas 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 di atas 0.6-0.7, jika nilai *Composite reliability* diatas 0.6-0.7 maka variabel laten sudah akurat, konsisten dan tepat[31].



**Gambar 5.1 Cronbach's Alpha**



**Gambar 5.2 Composite Reliability**

**Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Information Quality</i></b>	<b>0.943</b>	<b>0.953</b>	<b>Reliabel</b>
<b><i>Service Interaction Quality</i></b>	<b>0.922</b>	<b>0.938</b>	<b>Reliabel</b>
<b><i>Usability Quality</i></b>	<b>0.936</b>	<b>0.947</b>	<b>Reliabel</b>
<b><i>User Satisfaction</i></b>	<b>0.871</b>	<b>0.921</b>	<b>Reliabel</b>

Dapat kita lihat dari tabel 5.3 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.

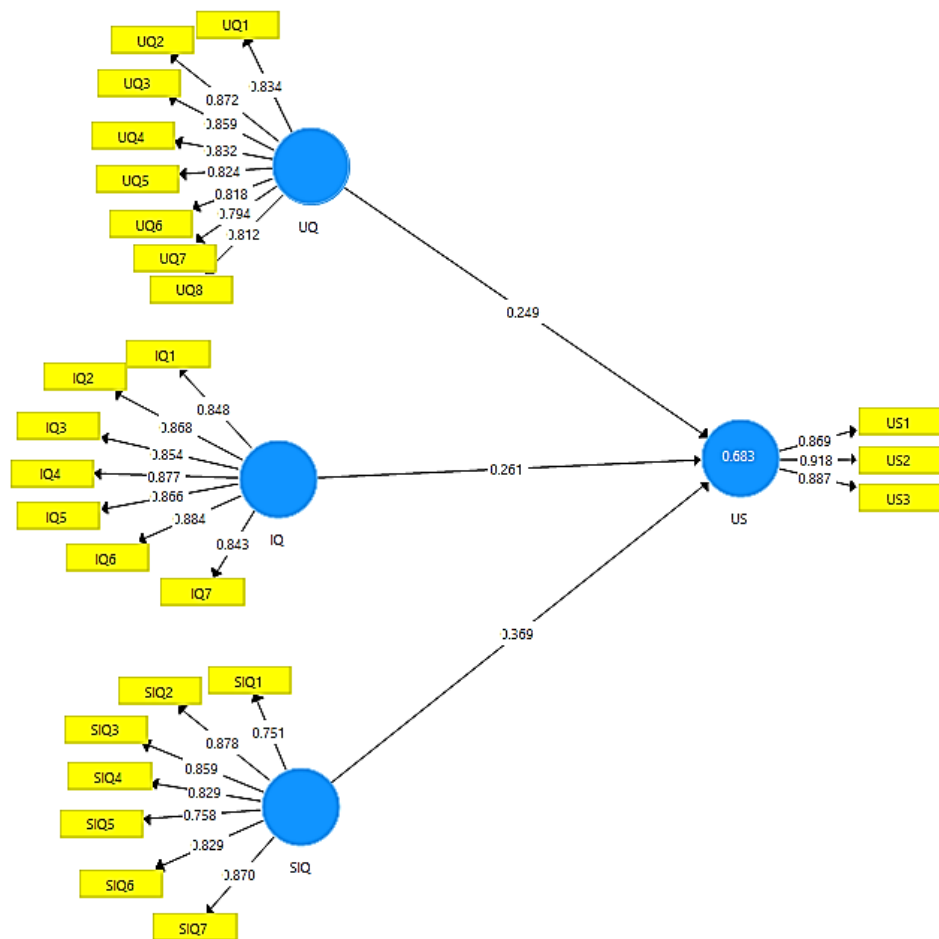
### 5.2.2 Uji Validitas

Selain uji Reliabilitas, Smart-PLS juga melakukan Uji validitas yaitu pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, maka alat pengukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya dapat diukur maka nilai dapat dinyatakan baik. Instrumen yang digunakan untuk penelitian harus berupa instrumen yang valid. *Instrument* yang valid berarti dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang memenuhi validitas konstruk. Validitas konstruk terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berikut penjelasan lebih rinci dari masing-masing validitas :

#### 1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam *SMART-PLS* dengan indikator refleksi dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item / skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Semakin tinggi nilai *loading factor*, semakin penting peranan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dalam menginterpretasikan matrik factor yang telah ditentukan menjadi Reliable atau bisa disebut juga lulus tahap penilaian konvergen. *Rule of Thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading*  $> 0,7$  dan *average variance extracted (AVE)*  $> 0,5$ .

Jika  $< 0,5$  indikator boleh dihapus karena tidak termuat kekonstruk yang mewakilinya. Jika berada di antara  $0,5$  sampai  $0,7$  indikator masih dapat digunakan selama  $AVE > 0,5$ , semakin tinggi koefisien validitas maka akan semakin besar korelasi dalam menginterpretasikan matrik faktor[31].



**Gambar 5.3 Perhitungan model Smartpls**

Dari gambar dia atas dapat dilihat nilai yang diperoleh cukup baik dan memenuhi kriteria pada *rule of thumb*, di mana nilai harus memenuhi sarat di atas nilai rata-rata yaitu  $0.5-0.7$  jika nilai di bawah  $0.5$  maka nilai harus di eliminasi

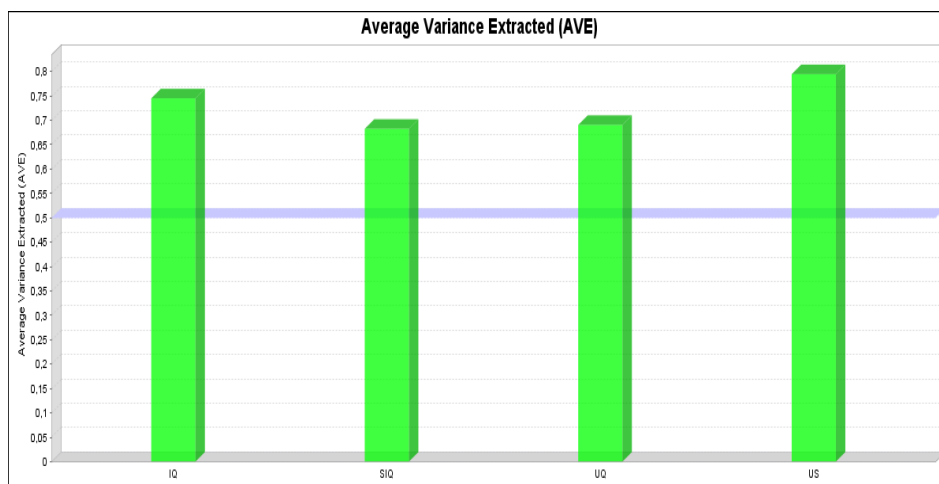
terlebih dahulu baru dapat melanjutkan pada tahap perhitungan selanjutnya agar tidak terjadi eror saat perhitungan.

**Tabel 5.4 Hasil *Outer Loadings***

<b>Kode</b>	<b><i>Information Quality</i></b>	<b><i>Service Interaction Quality</i></b>	<b><i>Usability Quality</i></b>	<b><i>User Satisfaction</i></b>
<b>IQ1</b>	<b>0.848</b>			
<b>IQ2</b>	<b>0.868</b>			
<b>IQ3</b>	<b>0.854</b>			
<b>IQ4</b>	<b>0.877</b>			
<b>IQ5</b>	<b>0.866</b>			
<b>IQ6</b>	<b>0.884</b>			
<b>IQ7</b>	<b>0.843</b>			
<b>SIQ1</b>		<b>0.751</b>		
<b>SIQ2</b>		<b>0.878</b>		
<b>SIQ3</b>		<b>0.859</b>		
<b>SIQ4</b>		<b>0.829</b>		
<b>SIQ5</b>		<b>0.758</b>		
<b>SIQ6</b>		<b>0.829</b>		
<b>SIQ7</b>		<b>0.870</b>		
<b>UQ1</b>			<b>0.834</b>	
<b>UQ2</b>			<b>0.872</b>	
<b>UQ3</b>			<b>0.859</b>	
<b>UQ4</b>			<b>0.832</b>	
<b>UQ5</b>			<b>0.824</b>	
<b>UQ6</b>			<b>0.818</b>	

<b>Kode</b>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Usability Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>
<b>UQ7</b>			<b>0.794</b>	
<b>UQ8</b>			<b>0.812</b>	
<b>US1</b>				<b>0.869</b>
<b>US2</b>				<b>0.918</b>
<b>US3</b>				<b>0.887</b>

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua Outer Loading sudah memiliki nilai  $> 0,5$ , sehingga indikator untuk semua variable sudah tidak ada lagi yang harus dieliminasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.



**Gambar 5.4** *Average variance extracted (AVE)*



Dari gambar 5.4 di atas, dapat kita lihat bahwa semua indikator *AVE* bernilai  $> 0.5$  sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan tidak ada yang perlu dieliminasi.

## 2. Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas ini dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. nilai dari *cross loading* dianggap valid jika  $> 0,7$ [31].

Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar *AVE* 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.

**Tabel 5.5 Hasil Fornell-larcker criterion**

<b>Kode</b>	<b>IQ</b>	<b>SIQ</b>	<b>UQ</b>	<b>US</b>
<b>IQ</b>	<b>0.863</b>			
<b>SIQ</b>	0.829	<b>0.826</b>		
<b>UQ</b>	0.800	0.825	<b>0.831</b>	
<b>US</b>	0.767	0.791	0.763	<b>0.891</b>

Dari tabel 5.5 di atas, 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. Dan hasil uji *fornell larcker* pada tabel di atas menunjukkan angka  $>7$  artinya setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten dan angka yang tidak ditebalkan adalah nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

**Tabel 5.6 Cross Loadings**

<b>Kode</b>	<b><i>IQ</i></b>	<b><i>SIQ</i></b>	<b><i>UQ</i></b>	<b><i>US</i></b>
<b>IQ1</b>	<b>0.834</b>	0.650	0.690	0.600
<b>IQ2</b>	<b>0.877</b>	0.709	0.630	0.681
<b>IQ3</b>	<b>0.846</b>	0.682	0.659	0.657
<b>IQ4</b>	<b>0.867</b>	0.725	0.761	0.673
<b>IQ5</b>	<b>0.869</b>	0.676	0.719	0.629
<b>IQ6</b>	<b>0.877</b>	0.727	0.755	0.697
<b>IQ7</b>	<b>0.856</b>	0.758	0.710	0.681
<b>SIQ1</b>	0.721	<b>0.785</b>	0.655	0.607
<b>SIQ2</b>	0.746	<b>0.883</b>	0.681	0.674
<b>SIQ3</b>	0.639	<b>0.859</b>	0.692	0.681
<b>SIQ4</b>	0.627	<b>0.837</b>	0.654	0.559
<b>SIQ5</b>	0.580	<b>0.758</b>	0.618	0.559
<b>SIQ6</b>	0.658	<b>0.835</b>	0.682	0.617
<b>SIQ7</b>	0.791	<b>0.875</b>	0.782	0.712

<b>Kode</b>	<b><i>IQ</i></b>	<b><i>SIQ</i></b>	<b><i>UQ</i></b>	<b><i>US</i></b>
<b>UQ1</b>	0.612	0.649	<b>0.823</b>	0.581
<b>UQ2</b>	0.670	0.671	<b>0.859</b>	0.654
<b>UQ3</b>	0.706	0.699	<b>0.861</b>	0.622
<b>UQ4</b>	0.697	0.729	<b>0.844</b>	0.613
<b>UQ5</b>	0.749	0.720	<b>0.845</b>	0.642
<b>UQ6</b>	0.682	0.692	<b>0.838</b>	0.674
<b>UQ7</b>	0.665	0.627	<b>0.777</b>	0.561
<b>UQ8</b>	0.683	0.682	<b>0.835</b>	0.540
<b>US1</b>	0.660	0.638	0.624	<b>0.863</b>
<b>US2</b>	0.687	0.710	0.711	<b>0.924</b>
<b>US3</b>	0.722	0.697	0.642	<b>0.908</b>

Dari tabel 5.6 di atas, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria *Cross Loading* dari setiap konstruk. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten memenuhi kriteria validitas diskriminan.

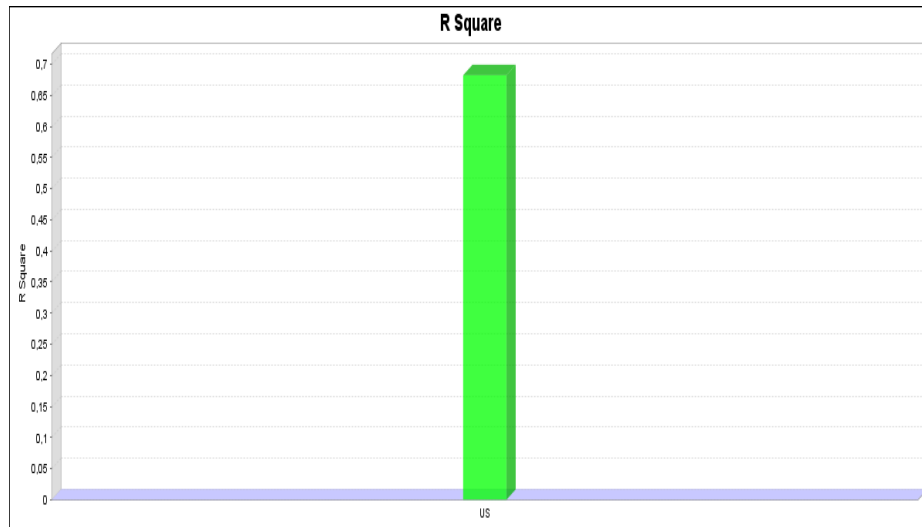
### **5.3 MODEL STRUKTURAL**

Model struktural adalah model yang digunakan untuk memprediksi hubungan antar konstruk dan 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.

#### **5.3.1 Nilai *R Square* ( $R^2$ )**

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

*Square* dikelompokkan dalam 3 kategori yaitu substansial (0,67), moderat (0,33), dan lemah (0,19) [31].



**Gambar 5.5 R Square**

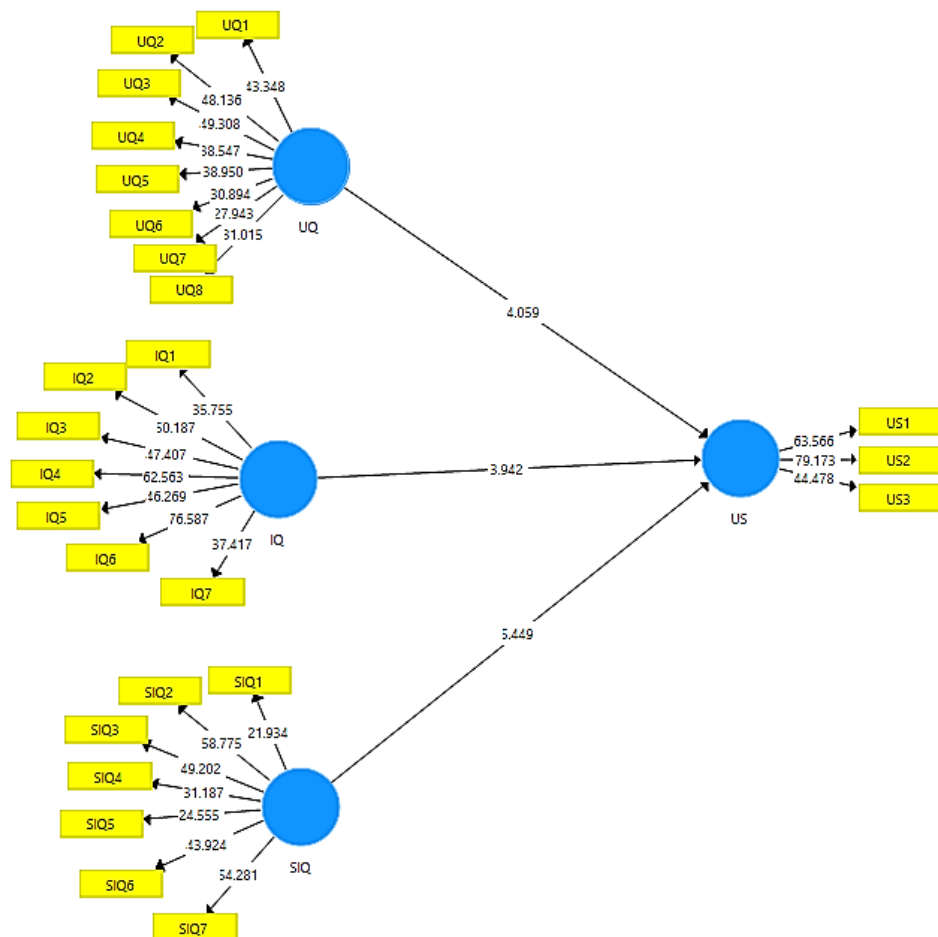
**Tabel 5.7 R Square**

Variabel	<i>R Square</i>
<b>Kepuasan Pengguna (US)</b>	<b>0.683</b>

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 5.7 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *R Square* adalah 0.650 Nilai ini terkategori substansial maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan satu variabel dengan variabel lain.

### 5.3.2 Uji Hipotesis

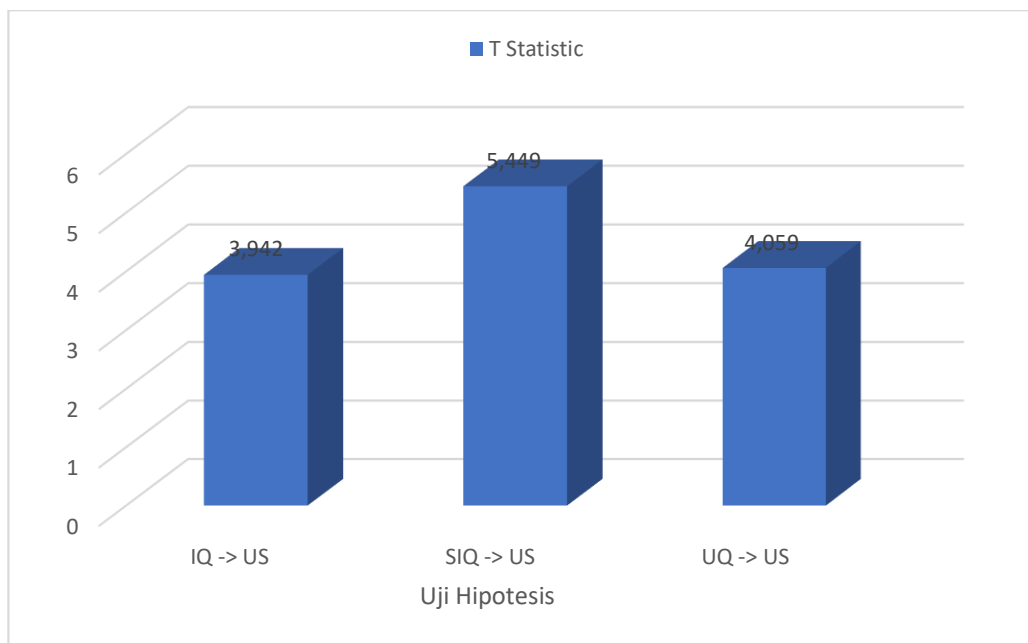
Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya kita akan melakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen.



**Gambar 5.6 Output Bootstrapping**

Pengujiannya akan dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk melihat nilai *T statistic* dan *Path coefficient*. Nilai *T-statistic* harus di atas 1.96 untuk hipotesis dua ekor atau di atas 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 Value* < 0.05) [31].



**Gambar 5.7 Uji hipotesis**

**Tabel 5.8 Path Coefficient**

Variabel	Hubungan	Original Sampel	T Statistic	P Value
<b>H1</b>	<b>IQ -&gt; US</b>	0.261	3.942	0.000
<b>H2</b>	<b>SIQ -&gt; US</b>	0.369	5.449	0.000
<b>H3</b>	<b>UQ-&gt; US</b>	0.249	4.059	0.000

**H1: Pengujian Hipotesis Pertama**

Hipotesis pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-statistic* sebesar 3,942 ( $>1,96$ ), dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Sehingga H1 pada penelitian ini diterima dan berpengaruh signifikan.

### **H2 : Pengujian Hipotesis Kedua**

Hipotesis kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-statistic* sebesar 5,449 ( $>1,96$ ), dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Sehingga H2 pada penelitian ini diterima dan berpengaruh signifikan.

### **H3 : Pengujian Hipotesis Ketiga**

Hipotesis ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-statistic* 4.059 ( $>1,96$ ), dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Sehingga H2 pada penelitian ini diterima dan berpengaruh signifikan.

**Tabel 5.9 Hasil Uji Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan</b>	<b>Hasil</b>
<b>H1</b>	Bahwa kualitas informasi (IQ) yang diterima oleh pengguna website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (US). Hal ini terbukti pada tabel 5.8 yang menunjukkan nilai <i>T-statistic</i> kualitas informasi sebesar 3,942 dan nilai <i>p values</i> sebesar 0,000. Dengan demikian, hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima	<b>Diterima</b>
<b>H2</b>	Bahwa kualitas interaksi layanan (SIQ) yang diterima oleh pengguna berpengaruh signifikan terhadap	<b>Diterima</b>

<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan</b>	<b>Hasil</b>
	kepuasan pengguna (US). Hal ini terbukti pada tabel 5.8 yang menunjukkan nilai <i>T-statistic</i> kualitas informasi sebesar 5,449 dan nilai <i>p values</i> sebesar 0,000. Dengan demikian, hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima	
<b>H3</b>	Bahwa kualitas kegunaan (UQ) yang diterima oleh pengguna website kurang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (US). Hal ini terbukti pada tabel 5.8 yang menunjukkan nilai <i>T-statistic</i> kualitas informasi sebesar 4,059 dan nilai <i>P values</i> sebesar 0,000. Dengan demikian, hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima	<b>Diterima</b>