

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dari penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden Agen BRILink Mobile Kelurahan Eka Jaya Kota Jambi yang menggunakan aplikasi BRILink Mobile melalui *Google Form* sebanyak 25 pertanyaan. Kuesioner ini disebar pada tanggal 20 Desember 2022 sampai 25 Desember 2022 dengan mencapai 28 Responden.

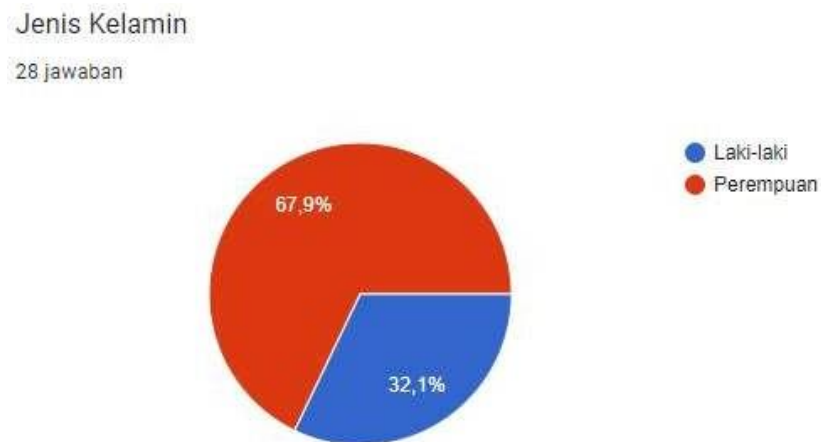
5.2 PROFIL RESPONDEN

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari 28 responden diketahui sebanyak 19 responden dengan persentase 67,9% berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 9 responden dengan persentase 32,1% berjenis kelamin laki-laki. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1

Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	9	32,1%
2	Perempuan	19	67,9%
	Jumlah Keseluruhan	28	100%



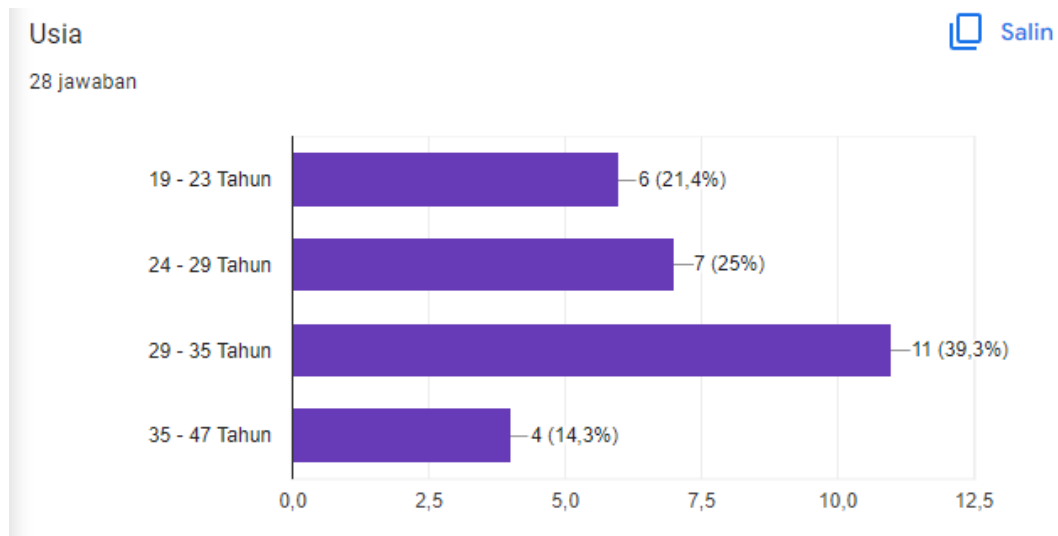
Gambar 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari 28 tanggapan responden . diketahui sebanyak 11 reponden dengan persentase 39,3% berusia 29–35 tahun, 7 responden dengan persentase 25% berusia 24-29 tahun, 6 responden dengan persentase 21,4% berusia 19–23 tahun, dan 4 responden dengan persentase 14,3% berusia 35–47 tahun. Data keterangan umur responden dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	Persentase (%)
1	19-23 tahun	6	21,4%
2	24-29 tahun	7	25%
3	29-35 tahun	11	39,3%
4	35-47 tahun	4	14,3%
Jumlah Keseluruhan		28	100%



Gambar 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*) / *MEASUREMENT MODEL*

Menurut Susiolowati et al. [31] Analisis *Outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliable). Analisis *outer model* menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel lainnya.

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 lainnya. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi SmartPLS. Kemudian

memilih menu *calculate*, setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu pilih *start calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu di bagian bawah, pilih menu *construct reability and validity*, maka akan tampil data yang di inginkan. Berikut penjabaran data yang diinginkan.

A. Uji Validitas

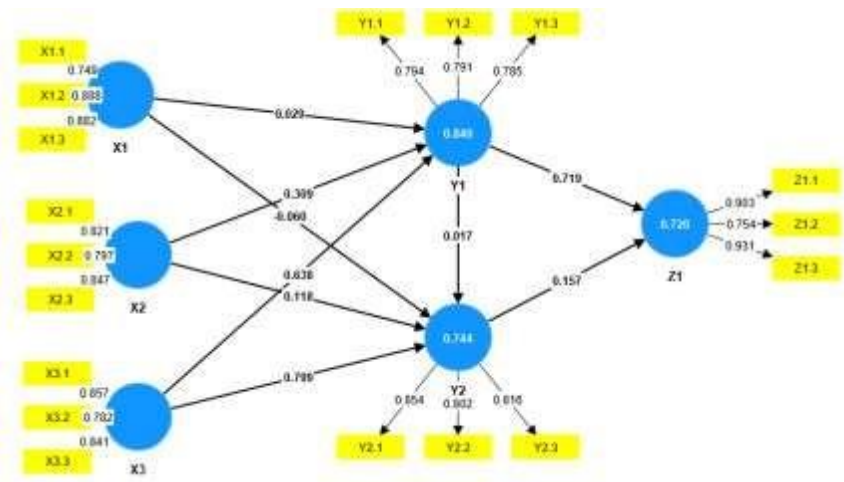
Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran memiliki ketepatan atau kesesuaian dalam melakukan pengujian. Instrument dikatakan valid menunjukkan bahwa alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrument yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur [32].

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen (*Convergent Validity*) digunakan untuk mengetahui indikator mana saja yang termuat (load) ke konstruk yang sebelumnya. Indikator bisa dikatakan ideal (valid mengukur konstruk yang dibentuk) apabila nilai loading factor $\geq 0,7$.

Dalam penghasilan empiris penelitian, nilai loading factor $\geq 0,5$ masih dapat diterima.

Gambar 5.1 Output Bootstrapping



Tabel 5.3 Loading Factor

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0,749					
X1.2	0,888					
X1.3	0,882					
X2.1		0,821				
X2.2		0,797				
X2.3		0,847				
X3.1			0,857			
X3.2			0,782			
X3.3			0,841			
Y1.1				0,794		
Y1.2				0,791		
Y1.3				0,785		
Y2.1					0,854	
Y2.2					0,802	
Y2.3					0,816	
Z1.1						0,903
Z1.2						0,754
Z1.3						0,931

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 0,888 dan 0,882. Variabel *System Quality* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,821 0,797 dan 0,847. Variabel *Service Quality* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,857 0,782 dan 0,841. Variabel *Use* terdapat 3 indikator dengan nilai. 0,794 0,791 dan 0,785. Variabel *User Satisfaction* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,854 0,802 dan 0,816. Variabel *Net Benefit* terdapat 3 indikator dengan nilai 0,903 0,754 dan 0,931. Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa semua indikator telah bernilai >0.7 sehingga dapat di simpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain [31]. Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar variabel laten serta parameter *cross loading* masing-masing indikator, yang nilainya harus lebih sari 0,70, jika nilai akar AVE . 0,50 maka artinya validitas diskriminan tercapai [33].

Tabel 5.4 Nilai AVE

Variabel	Average variance extracted (AVE)
<i>Information Quality (X1)</i>	0,709
<i>System Quality (X2)</i>	0,676
<i>Service Quality (X3)</i>	0,684
<i>Use (Y1)</i>	0,624
<i>User Satisfaction (Y2)</i>	0,680
<i>Net Benefit (Z1)</i>	0,751

Berdasarkan tabel 5.4, nilai AVE pada Variabel *Information Quality* (0,709), *System Quality* (0,676), *Service Quality* (0,684), *Use* (0,624), *User Satisfaction* (0,680) dan *Net Benefit* (0,751). 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 [34].

Tabel 5.5 Cross Loading

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0,749	0,428	0,501	0,508	0,567	0,554
X1.2	0,888	0,470	0,666	0,552	0,527	0,521
X1.3	0,882	0,503	0,748	0,667	0,489	0,733
X2.1	0,368	0,821	0,534	0,552	0,378	0,607
X2.2	0,480	0,797	0,702	0,676	0,563	0,819
X2.3	0,498	0,847	0,616	0,731	0,724	0,623
X3.1	0,794	0,719	0,857	0,829	0,678	0,931
X3.2	0,640	0,561	0,782	0,648	0,681	0,555
X3.3	0,462	0,597	0,841	0,734	0,769	0,644
Y1.1	0,723	0,700	0,838	0,794	0,637	0,921
Y1.2	0,345	0,639	0,640	0,791	0,681	0,484
Y1.3	0,502	0,552	0,590	0,785	0,531	0,497
Y2.1	0,449	0,531	0,590	0,607	0,854	0,496
Y2.2	0,562	0,603	0,703	0,575	0,802	0,652
Y2.3	0,521	0,593	0,796	0,743	0,816	0,614
Z1.1	0,644	0,746	0,715	0,740	0,683	0,903
Z1.2	0,384	0,714	0,667	0,602	0,499	0,754
Z1.3	0,794	0,719	0,857	0,829	0,678	0,931

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.5 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.

Tabel 5.6 Forell Larcker Criterion

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1	0,842					
X2	0,557	0,822				
X3	0,763	0,758	0,827			
Y1	0,688	0,809	0,894	0,790		
Y2	0,626	0,704	0,857	0,785	0,824	
Z1	0,721	0,833	0,865	0,843	0,722	0,866

Pada tabel 5.6 dapat dilihat bahwa nilai *Forell Larcker Criterion* masing masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang di uji dari variabel laten lainnya, artinya setiap indikator sudah mampu di prediksi dengan baik dari masing masing variabel laten.

B. 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*, Uji reabilitas dilakukan dengan

melihat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing masing variabel. Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliabel jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* harus $\geq 0,7$. Berikut adalah nilai dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai *Composite Reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut:

Tabel 5.7 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1	0,791	0,794	<i>Reliable</i>
X2	0,764	0,783	<i>Reliable</i>
X3	0,769	0,774	<i>Reliable</i>
Y1	0,707	0,719	<i>Reliable</i>
Y2	0,765	0,768	<i>Reliable</i>
Z1	0,831	0,859	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.7 *reliability* dapat di jelaskan yaitu variabel *Information Quality* dengan *Composite Reliability* 0,794 maka dinyatakan *reliable*, variabel *System Quality* dengan *Composite Reliability* 0,783 maka dinyatakan *reliable*, variabel *System Quality* dengan *Composite Reliability* 0,774 variabel *Use* dengan *Composite reliability* 0,719 maka dinyatakan *reliable*, variabel kepuasan *User Satisfaction* dengan *Composite Reliability* 0,768 maka dinyatakan *reliable*, dan variabel *Net benefit* dengan *Composite Reliability* 0,859 maka dinyatakan *reliable*.

Pada tabel 5.7 *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 *reliable* dan telah memenuhi kriteria pengujian.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*) / *STRUCTURAL MODEL*

Menurut Trenggonowati & Kulsum [35] Model *Structural (inner Model)* merupakan model *structural* untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

Melalui proses bootstrapping, parameter uji T-statistic diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas. *Model Structural* dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan oleh nilai R^2 untuk variabel dependen dengan menggunakan *Stone-Geisser Q-Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya.

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.

A. Nilai *R Square* (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap dependen. Semakin tinggi R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan [36]. Apabila didalam suatu penelitian menggunakan lebih dari dua variabel independen atau bebas maka yang digunakan adalah *R Adjusted*. Nilai *R Square Adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *R Square*. Nilai R^2 mendekati 1, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variasi variabel dependen. Klasifikasi nilai R² yaitu $\geq 0,67$ (substansial), 0,33 – 0,67 (moderate/sedang), 0,19 – 0,32 (lemah).

Tabel 5.8 R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R-square	R-square adjusted
Net Benefit (Z1)	0,840	0,820
Use (Y1)	0,744	0,699
User Satisfaction (Y2)	0,720	0,697

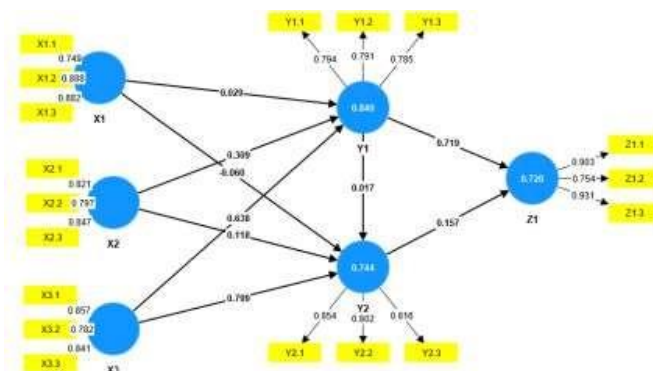
Keterangan dari tabel 5.8 Nilai *R-Square and R-Square Adjusted*

1. Nilai adjusted R² dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap variabel dependen yaitu Pengguna sebesar 0,840. Nilai ini dikategorikan substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat substansial terhadap variabel dependen.
2. Nilai adjusted R² dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna sebesar 0,744. Nilai ini dikategorikan substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat substansial terhadap variabel dependen.
3. Nilai adjusted R² dari variabel dependen yaitu Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap variabel dependen yaitu Manfaat Bersih sebesar 0,720. Nilai ini dikategorikan substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat substansial terhadap variabel dependen.

5.5 UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis disebut juga “konfirmasi analisa data”. Uji Hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol adalah benar [37].

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 5.2 Output Bootstrapping

Menurut Susilowati et al [38] 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 5.9 Path Coefficients

NO	Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
1	X1 -> Y1 (H1)	0,029	0,055	0,135	0,217	0,828	Ditolak
2	X1 -> Y2 (H2)	-0,060	-0,071	0,201	0,299	0,765	Ditolak
3	X2 -> Y1 (H3)	0,309	0,301	0,164	1,889	0,059	Ditolak
4	X2 -> Y2 (H4)	0,118	0,090	0,224	0,528	0,598	Ditolak
5	X3 -> Y1 (H5)	0,638	0,628	0,208	3,071	0,002	Diterima
6	X3 -> Y2 (H6)	0,799	0,777	0,312	2,561	0,010	Diterima
7	Y1 -> Y2 (H7)	0,017	0,057	0,357	0,046	0,963	Ditolak
8	Y1 -> Z1 (H8)	0,719	0,755	0,145	4,975	0,000	Diterima
9	Y2 -> Z1 (H9)	0,157	0,128	0,183	0,860	0,390	Ditolak

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* 0,029 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,217 (>1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,828 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1

ditolak yaitu (X1 ke Y1) kualitas informasi terkoneksi ke pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan aplikasi BRILink Mobile tidak berpengaruh intensitas penggunaan aplikasi tersebut.

2. Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* - 0,060 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,299 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,765 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak yaitu (X1 ke Y2) kualitas informasi terkoneksi ke kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Informasi yang diberikan aplikasi BRILink Mobile sangat tidak berpengaruh intensitas kepuasan pengguna aplikasi tersebut.
3. Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem dan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,309 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,889 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,059 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 di tolak yaitu (X2 ke Y1) kualitas sistem terkoneksi ke pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Sistem yang diberikan aplikasi BRILink Mobile sangat tidak berpengaruh intensitas penggunaan aplikasi tersebut.
4. Pengujian H4 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,118

(positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,528 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,598 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 di tolak yaitu (X2 ke Y2) kualitas sistem terkoneksi ke kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi BRILink Mobile sangat tidak berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut.

5. Pengujian H5 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Penggunaan. Berdasarkan nilai *original sample* 0,638 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,071 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,002 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi BRILink Mobile sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut.
6. Pengujian H6 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,799 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,561 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,010 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan aplikasi BRILink Mobile sangat berpengaruh intensitas kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

7. Pengujian H7 pada model struktural menyatakan bahwa Pengguna dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,017 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,046 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,963 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi BRILink Mobile sangat tidak berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut.
8. Pengujian H8 pada model struktural menyatakan bahwa Pengguna dan Manfaat Bersih. Berdasarkan nilai *original sample* 0,719 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4,975 ($>1,96$) 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 BRILink Mobile sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut.
9. Pengujian H9 pada model struktural menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. Berdasarkan nilai *original sample* 0,157 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,860 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,390 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi 0,384 sangat tidak berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut.