

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

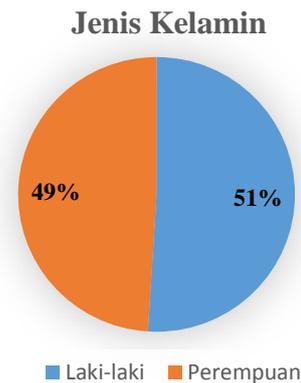
5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online dari google formulir yang disebarkan pada tanggal 11 Desember 2023 sampai dengan tanggal 11 Januari 2024. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial *Whatsapp* dan *scan QR code*. Sebanyak 15 butir pertanyaan yang diajukan kepada responden kemudian kuesioner disebarkan kepada guru, siswa, staff, alumni, wali siswa dan kepada masyarakat lainnya yang pernah mengakses Website MTSN 1 Kota Jambi.

Sistem pada kuesioner yang disebarkan menggunakan logika *if*, dimana setelah data responden diisi ada 2 pernyataan yang harus dipilih responden. Pernyataan pertama jika responden menjawab pernah, maka akan melanjutkan mengisi kuesioner. Pernyataan kedua jika responden menjawab tidak pernah, maka responden tidak akan melanjutkan mengisi kuesioner melainkan langsung menuju ke bagian kirim kuesioner. Dikarenakan ada beberapa responden yang menjawab tidak pernah maka respon dari responden tersebut akan dieliminasi, dan hanya 400 respon dari responden yang akan dilanjutkan pada uji berikutnya. Profil responden dikategorikan menjadi tiga kelompok pertanyaan yaitu berdasarkan jenis kelamin, Usia dan pekerjaan.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah mengeliminasi beberapa responden, bahwa jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar 5.1 dan tabel 5.1.



Gambar 5.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

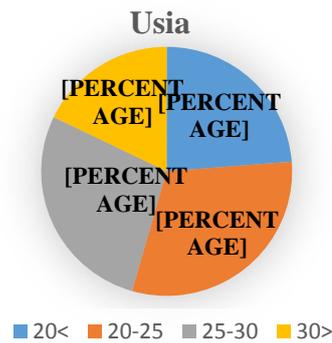
Tabel 5.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	205	51%
Perempuan	195	49%
Jumlah	400	100%

Berdasarkan diagram pada gambar 5.1 dan tabel 5.1 dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin dengan persentase tinggi adalah responden Laki-laki yaitu 51%.

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah mengeliminasi beberapa responden, bahwa usia responden dapat dilihat pada gambar 5.2 dan tabel 5.2.



Gambar 5.2 Responden berdasarkan Usia

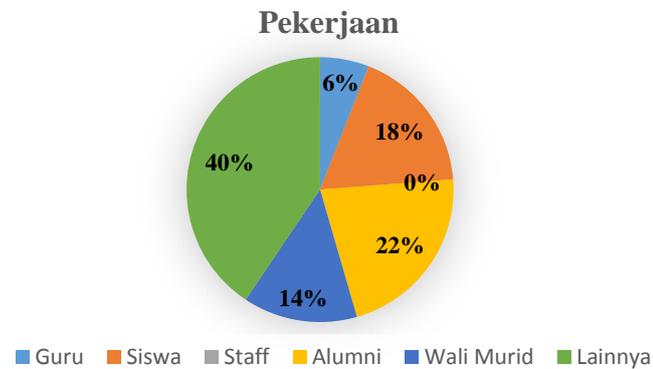
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	94	24%
20-25 Tahun	125	30%
25-30 Tahun	111	28%
> 30 Tahun	70	18%
Jumlah	400	100%

Berdasarkan diagram pada gambar 5.2 dan tabel 5.2 menunjukkan frekuensi tertinggi terdapat pada responden usia 20-25 tahun dengan persentase 30%.

5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah mengeliminasi beberapa responden, bahwa pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 5.3 dan tabel 5.3.



Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

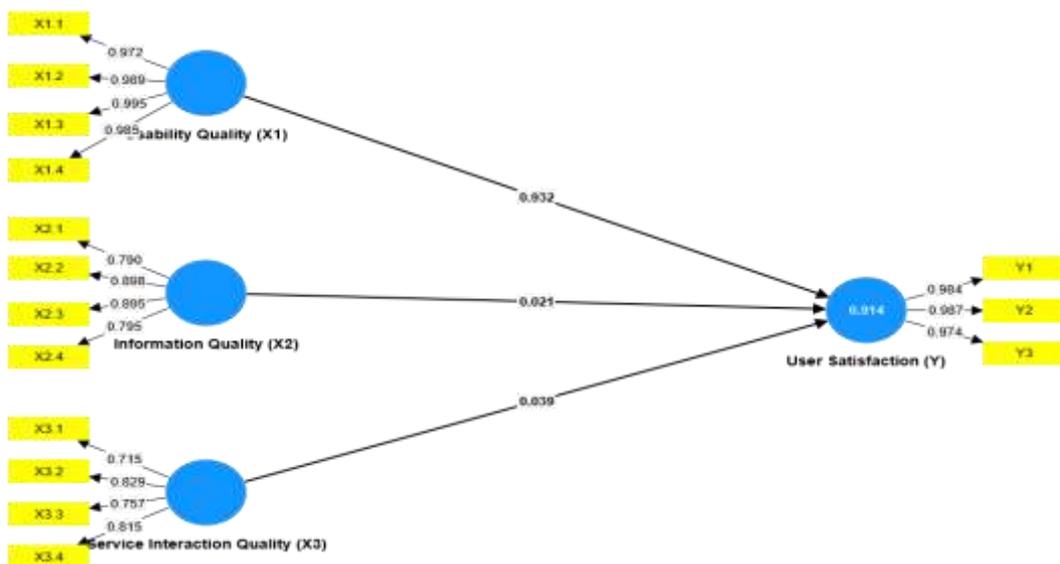
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Guru	22	6%
Siswa	70	18%
Staff	1	0%
Alumni	89	22%
Wali murid	54	14%
Lainnya	164	41%
Jumlah	400	100%

Berdasarkan diagram pada gambar 5.3 dan tabel 5.3 menunjukkan frekuensi tertinggi terdapat pada responden dengan pekerjaan pada kategori lainnya persentase 41%.

5.2 HASIL ANALISIS

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) merupakan salah satu *alternative* dari *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *variance*. Program aplikasi yang digunakan adalah SmartPLS 4.0. Pada penelitian ini model pengujian dengan menggunakan PLS dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Model PLS

5.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tujuan dari uji model pengukuran (*outer model*) ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas dan reliabilitas dari suatu instrumen penelitian. Pengujian yang dilakukan dalam *outer model* ini meliputi dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

5.2.1.1 Uji Validitas

a) Uji Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Validitas konvergen (*Convergen Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabelnya. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor* $>0,7$. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, *loading* 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima[55].

Tabel 5.4 Outer Loadings

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.972			
X1.2	0.989			
X1.3	0.995			
X1.4	0.985			
X2.1		0.790		
X2.2		0.898		
X2.3		0.895		
X2.4		0.795		
X3.1			0.715	
X3.2			0.829	
X3.3			0.757	
X3.4			0.815	
Y1				0.984
Y2				0.987
Y3				0.974

Keterangan :

X1 : Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

X2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X3 : Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Y : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel 5.4 yang menunjukkan hasil pengujian data menggunakan SmartPLS, diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan semua item cocok dengan masing-masing faktor dan memiliki angka *loading factor* >0,7. Dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dari seluruh variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau memenuhi uji validitas konvergen yang merupakan salah satu metode dalam pengujian validitas.

Dalam pengujian validitas konvergen selanjutnya yaitu memastikan nilai AVE >0,5 [56]. Hasil pengujian nilai *Average variance extracted* (AVE) dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai AVE

Konstruk	Average variance extracted (AVE)
X1	0.971
X2	0.716
X3	0.609
Y	0.964

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai >0,5. Sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria dan telah memenuhi persyaratan untuk lulus pada uji validitas konvergen.

b) Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan (*Discriminant Validity*) digunakan untuk memastikan bahwa setiap nilai dari masing-masing variabel berbeda dengan variabel lainnya. Pengujian validitas diskriminan dapat dinilai berdasarkan *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*[57].

Fornell Larcker Criterion merupakan evaluasi *discriminant validity* pada tingkat variabel. *Fornell Larcker* membandingkan korelasi (hubungan) variabel dengan variabel itu sendiri serta variabel dengan variabel lainnya[58]. Hasil nilai *Fornell Larcker Criterion* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Hasil *Fornell Larcker Criterion*

Konstruk	X1	X2	X3	Y
X1	0.985			
X2	0.294	0.846		
X3	0.412	0.356	0.780	
Y	0.955	0.309	0.431	0.982

Berdasarkan pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa pengujian telah memenuhi kriteria karena nilai 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 *Discriminant Validity*.

Cross Loading merupakan evaluasi *Discriminant Validity* pada tingkat indikator. *Cross Loading* membandingkan korelasi antara setiap indikator dengan semua variabel yang diukur. Dalam pengujiannya, nilai untuk setiap variabel harus $>0,7$. Selain itu, dari nilai-nilai *Cross Loading* dapat dilihat bahwa nilai indikator suatu variabel harus lebih besar dari nilai indikator variabel lainnya[58]. Hasil nilai *Cross Loading* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Hasil Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.972	0.277	0.375	0.920
X1.2	0.989	0.287	0.435	0.950
X1.3	0.995	0.287	0.418	0.954
X1.4	0.985	0.308	0.395	0.939
X2.1	0.200	0.790	0.354	0.218
X2.2	0.281	0.898	0.265	0.290
X2.3	0.297	0.895	0.258	0.308
X2.4	0.195	0.795	0.370	0.212
X3.1	0.272	0.282	0.715	0.298
X3.2	0.320	0.270	0.829	0.339
X3.3	0.357	0.304	0.757	0.359
X3.4	0.329	0.254	0.815	0.343
Y1	0.938	0.315	0.419	0.984
Y2	0.959	0.318	0.452	0.987
Y3	0.914	0.277	0.396	0.974

Berdasarkan hasil *Cross Loading* pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa *Cross Loading* dari masing-masing indikator satu variabel memiliki nilai paling besar terhadap variabel laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator blok lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten telah memenuhi kriteria *Discriminant Validity*.

5.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsisten, dan ketetapan indikator dalam mengukur variabel. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's Alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu variabel, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu variabel. Sehingga nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ dan nilai *Composite Reliability* $> 0,7$ [57]. Tabel hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability
X1	0.990	0.990
X2	0.871	0.894
X3	0.784	0.788
Y	0.981	0.982

Berdasarkan pada tabel 5.8 bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* berada $>0,6$ dan nilai *Composite Reliability* berada $>0,7$, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

5.2.2 Analisis model Struktural (*Inner Model*)

Inner model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung[59]. Pengujian yang dilakukan dalam inner model ini meliputi uji nilai R-Square dan uji Hipotesis.

5.2.2.1 Nilai R-Square

R-Square merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel *Independent* mempengaruhi variabel *Dependent*. *R-Square* merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel *Independent* secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel *Dependent*. Nilai *R-Square* digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten *Independent* tertentu terhadap variabel laten *Dependent*. Terdapat tiga kategori pengelompokan pada nilai *R-Square* yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah. nilai *R-Square* 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai *R-Square* 0,50 termasuk kategori moderat dan nilai *R-Square* 0,25 termasuk kategori lemah[60].

Tabel 5.9 Nilai R-Square

Konstruk	R-square
Y	0.914

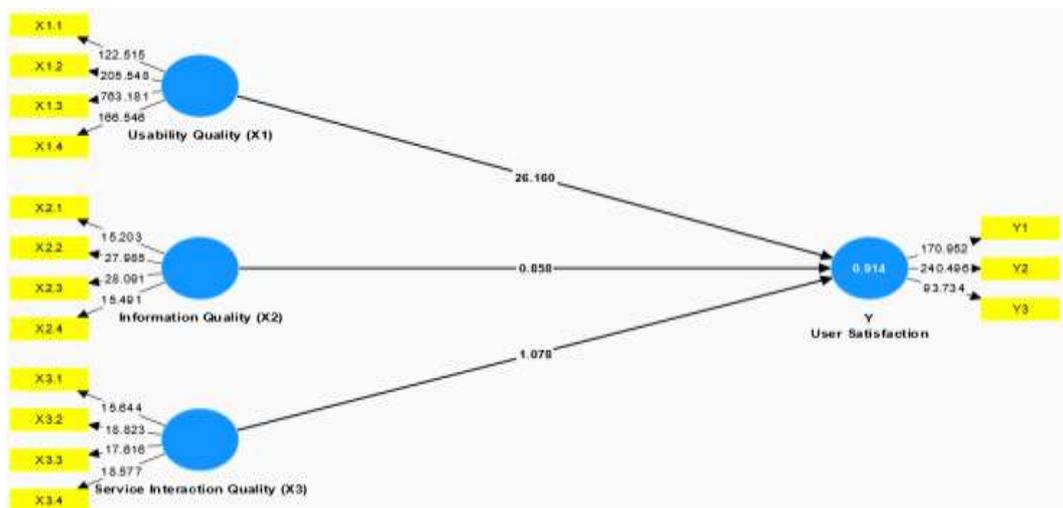
Berdasarkan tabel 5.9 nilai Y untuk kepuasan pengguna yaitu sebesar 0,914 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna mampu menjelaskan varian kepuasan pengguna sebesar 91,4% dan dapat dikatakan pengaruhnya kuat.

5.2.2.2 Uji Hipotesis

Model struktural dievaluasi dengan perkiraan dan uji hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara variabel *Independent* dan *Dependent* yang ditentukan dalam diagram jalur. Kesalahan standar dan statistik pengujian untuk parameter yang relevan diestimasi dalam SmartPLS dengan opsi *Bootstrapping*.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan memperlihatkan tingkat signifikansi dan koefisien parameter (p) antar variabel. Oleh karena arah dalam hipotesis ini berupa semua hubungan yang positif, maka hasil uji yang dilihat adalah nilai t statistik yang merupakan hasil dari sampel asli dibagi standar deviasi.

Langkah terakhir dari pengujian menggunakan SmartPLS adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootstrapping*. Hasil dari perhitungan menggunakan *Bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Output Bootstrapping

Pada gambar 5.5 menunjukkan hasil output dari perhitungan *Bootstrapping*. Suatu hipotesis penelitian dapat diterima apabila nilai t hitung (t-statistic) > t tabel pada tingkat kesalahan 5% yaitu 1,96 (t-statistic \geq 1,96), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel *Dependent*.

Tabel 5.10 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path	Original Sampel (O)	T Statistics	P Values	Keterangan
H1	X1→Y	0.932	26.160	0.000	Diterima
H2	X2→Y	0.021	0.858	0.391	Ditolak
H3	X3→Y	0.039	1.078	0.281	Ditolak

Berdasarkan pada tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* yaitu 26.160 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ($<0,05$), Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) yang diberikan *Website* MTSN 1 Kota Jambi memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* yaitu 0.858 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.391 ($>0,05$), Sehingga H2 pada penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang diberikan *Website* MTSN 1 Kota Jambi tidak memberikan pengaruh besar terhadap

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Faza dan Utomo [42] membahas tentang kualitas layanan *website* PT. Masusskita United. Menunjukkan hasil pada variabel *Information Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *E-Customer Satisfaction* yang memiliki nilai *T-Statistics* yaitu 0.815 ($<1,96$) yang artinya tidak memenuhi syarat diterimanya suatu hipotesis.

3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* yaitu 1.078 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.281 ($>0,05$), Sehingga H3 pada penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) yang diberikan *Website* MTSN 1 Kota Jambi tidak memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini sama dengan penelitian yang lakukan oleh Warjiyono dan Hellyana [39] membahas tentang pengukuran kualitas *website* pemerintah desa Jagalempeni. Menunjukkan hasil pada variabel *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang memiliki nilai *T-statistic* yaitu -0.060 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* atau sig yaitu 0.952 ($>0,05$) yang artinya tidak memenuhi syarat diterimanya suatu hipotesis.

5.3 REKOMENDASI PADA WEBSITE MTSN 1 KOTA JAMBI

Berdasarkan hasil penelitian nilai pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) memiliki nilai variabel yang kecil dengan indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Stisfaction*) yaitu :

Kualitas Informasi (*Information Quality*) :

1. Informasi yang akurat
2. Informasi yang jelas
3. Informasi sesuai kebutuhan
4. Informasi tepat waktu

Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) :

1. Reputasi yang baik
2. Rasa aman berinteraksi
3. Mudah berkomunikasi
4. Rasa aman informasi pribadi

Maka diharapkan kepada pihak pengelola *Website* MTSN 1 Kota Jambi dapat memastikan bahwa dari segi kualitas informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Informasi yang disediakan dalam *website* lebih diperhatikan dalam segi kelengkapan, kejelasan, ketepatan waktunya, serta layanan dalam *website* lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kesan positif bagi setiap pengguna *Website* MTSN 1 Kota Jambi.

Semakin puas pengguna *Website*, maka semakin banyak pengguna menggunakan *Website* sebagai penyedia layanan informasi pendidikan pada MTSN 1 Kota Jambi.