

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

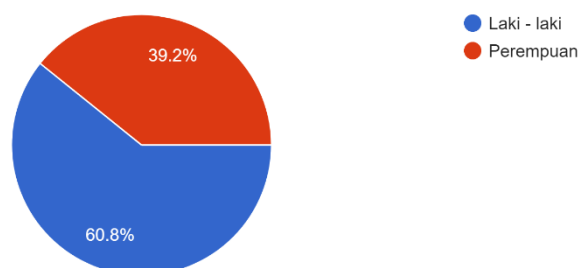
Dalam penelitian ini, peneliti mengambil responden dari masyarakat yang pernah mengunjungi atau menggunakan *website* Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung dan *online* melalui *google form* dengan jumlah pernyataan sebanyak 23 pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini. Responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 400 responden. Berikut ini adalah pengelompokan dari gambaran responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki – laki	243	60,8 %
Perempuan	157	39,2 %
Jumlah	400	100 %

Jenis Kelamin
400 responses



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

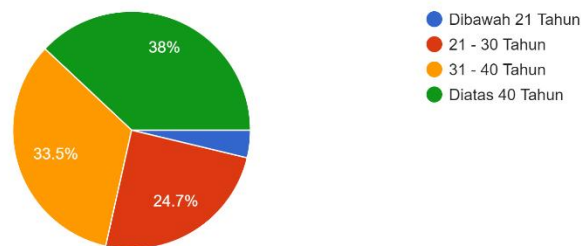
Berdasarkan tabel 5.1 dan gambar 5.1 bisa dilihat jumlah responden laki – laki yaitu 243 orang atau 60,8 % dan jumlah responden Perempuan yaitu 157 orang atau 39,2 %.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5. 2 Tabel Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Dibawah 21 Tahun	15	3,8 %
21 – 30 Tahun	99	24,7 %
31 – 40 Tahun	134	33,5 %
Diatas 40 Tahun	152	38 %
Jumlah	400	100

Umur
400 responses



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

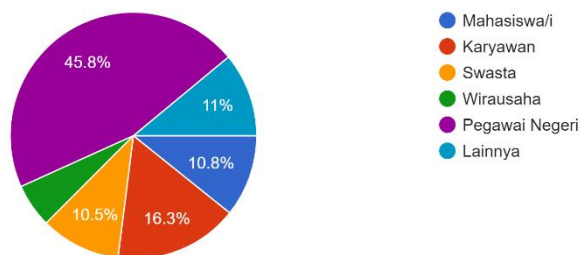
Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 bisa dilihat bahwa jumlah responden dibawah 21 tahun berjumlah 15 orang atau 3,8 %, jumlah responden 21 – 30 tahun berjumlah 99 orang atau 24,7 %, jumlah responden 31 – 40 tahun berjumlah 134 orang atau 33,5 %, dan jumlah responden diatas 40 tahun berjumlah 152 orang atau 38 %.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa/i	43	10,8 %
Karyawan	65	16,3 %
Swasta	42	10,5 %
Wirausaha	23	5,8 %
Pegawai Negeri	183	45,8 %
Lainnya	44	11 %
Jumlah	400	100%

Pekerjaan
400 responses



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3 bisa disimpulkan bahwa jumlah responden yang seorang mahasiswa/i berjumlah 43 orang atau 10,8 %, karyawan berjumlah 65 orang atau 16,3 %, pekerja swasta berjumlah 42 orang atau 10,5 %, wirausaha berjumlah 23 orang atau 5,8 %, pegawai negeri berjumlah 183 orang atau 45,8 %, dan lainnya berjumlah 44 orang atau 11 %.

5.2 MODEL PENGUKURAN (*Outer Model*)

Analisa model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen sebagai alat ukur, mampu merefleksikan atau membentuk konstruksinya secara valid dan reliabel [34].

5.2.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada model SEM-PLS digunakan sebagai salah satu evaluasi untuk model pengukuran (*outer model*). Variable laten dapat dikatakan mempunyai realibilitas yang baik apabila nilai composite reliability lebih besar dari 0,7 dan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,7 [35].

Tabel 5. 4 Tabel Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
X1.	0.888	0.889	Reliabel
X2.	0.880	0.883	Reliabel
X3.	0.817	0.821	Reliabel
Y1.	0.774	0.775	Reliabel

Keterangan :

1. X1 = *Usability Quality*
2. X2 = *Information Quality*
3. X3 = *Service Interaction Quality*
4. Y1 = *User Satisfaction*

Hasil analisis data pada tabel 5.4 dapat dilihat bahwa variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) dengan *Cronbach's alpha* 0,888 dan *Composite reliability* 0,889 maka dinyatakan reliabel, variabel kualitas informasi

(*information quality*) dengan *Cronbach's alpha* 0,880 dan *Composite reliability* 0.883 maka dinyatakan reliabel, variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dengan *Cronbach's alpha* 0,817 dan *Composite reliability* 0,821 maka dinyatakan reliabel, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan *Cronbach's alpha* 0,774 dan *Composite reliability* 0,775 maka dinyatakan reliabel.

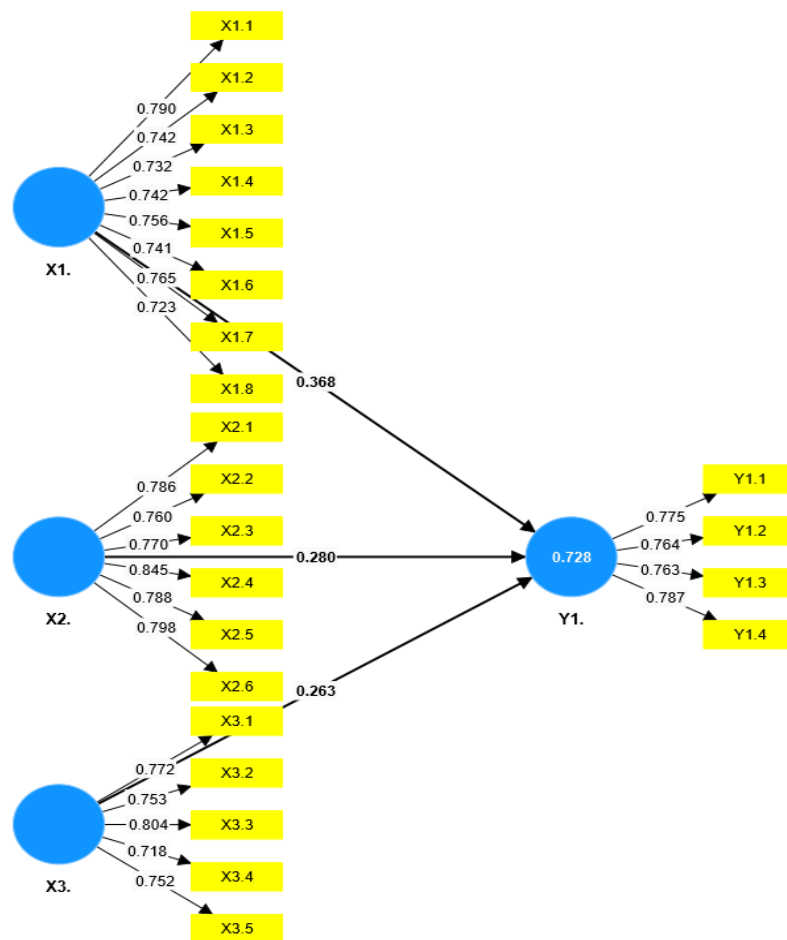
5.2.2. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur tersebut mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari deskripsi variabel yang dimaksud [36].

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai melalui korelasi antara skor item/skor komponen yang dihitung dengan PLS. Suatu ukuran korelasi dikatakan valid jika mempunyai korelasi lebih dari >0.70 dengan konstruk yang diukur[35].

Nilai minimal *loading factor* yaitu 0,7. Gambar diatas menunjukkan bahwa nilai *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu $>0,7$.



Gambar 5. 4 Uji Validitas Konvergen

Tabel 5. 5 Tabel Output Outer Loadings

	X1.	X2.	X3.	Y1.
X1.1	0.790			
X1.2	0.742			
X1.3	0.732			
X1.4	0.742			
X1.5	0.756			
X1.6	0.741			
X1.7	0.765			
X1.8	0.723			
X2.1		0.786		
X2.2		0.760		
X2.3		0.770		
X2.4		0.845		
X2.5		0.788		
X2.6		0.798		

X3.1			0.772	
X3.2			0.753	
X3.3			0.804	
X3.4			0.718	
X3.5			0.752	
Y1.1				0.775
Y1.2				0.764
Y1.3				0.763
Y1.4				0.787

Pada tabel *Outer Loadings* di atas dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) terdapat 8 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0,790, variabel kualitas informasi (*information quality*) terdapat 6 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0,845, variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0,804, dan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0,787.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Suatu instrumen dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan jika nilai akar AVE variabel lebih besar dari seluruh nilai korelasi antar variabel laten. Sebaliknya, instrumen dinyatakan tidak memenuhi syarat apabila nilai akar AVE kurang dari salah satu atau semua nilai korelasi antar variabel laten[37].

Tabel 5.6 Tabel Nilai AVE

	Average variance extracted (AVE)
X1.	0.561
X2.	0.627
X3.	0.578
Y1.	0.596

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah $\geq 0,50$. Jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada sebuah konstruk kurang dari 0,5 maka dapat dikatakan bahwa banyak terjadi kesalahan dalam indikator atau item daripada nilai *variance* dari konstruk [38]. Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada tiap variabel bernilai $> 0,50$, nilai AVE paling tinggi dimiliki oleh variabel X2 (*information quality*) yaitu sebesar 0,627 sedangkan nilai AVE paling rendah dimiliki oleh variabel X1 (*usability quality*) yaitu sebesar 0,561. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang bisa digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu dengan menggunakan nilai *cross loading*. Jika nilai *cross loading* $> 0,7$ maka indikator dinyatakan memenuhi syarat. Sebaliknya jika nilai *cross loading* $< 0,7$ maka indikator dinyatakan tidak memenuhi syarat [37].

Tabel 5.7 Tabel Cross Loading

	X1.	X2.	X3.	Y1.
X1.1	0.790	0.615	0.623	0.641
X1.2	0.742	0.665	0.655	0.626
X1.3	0.732	0.620	0.624	0.579
X1.4	0.742	0.604	0.629	0.620
X1.5	0.756	0.600	0.651	0.632
X1.6	0.741	0.554	0.605	0.579
X1.7	0.765	0.592	0.579	0.596

X1.8	0.723	0.539	0.557	0.566
X2.1	0.610	0.786	0.602	0.608
X2.2	0.585	0.760	0.606	0.585
X2.3	0.625	0.770	0.638	0.617
X2.4	0.711	0.845	0.716	0.688
X2.5	0.637	0.788	0.676	0.627
X2.6	0.626	0.798	0.632	0.618
X3.1	0.643	0.717	0.772	0.615
X3.2	0.607	0.647	0.753	0.592
X3.3	0.654	0.724	0.804	0.663
X3.4	0.584	0.469	0.718	0.534
X3.5	0.636	0.522	0.752	0.607
Y1.1	0.579	0.669	0.602	0.775
Y1.2	0.631	0.694	0.654	0.764
Y1.3	0.632	0.518	0.609	0.763
Y1.4	0.655	0.546	0.584	0.787

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indicator dari masing – masing variabel laten lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai $>0,7$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik.

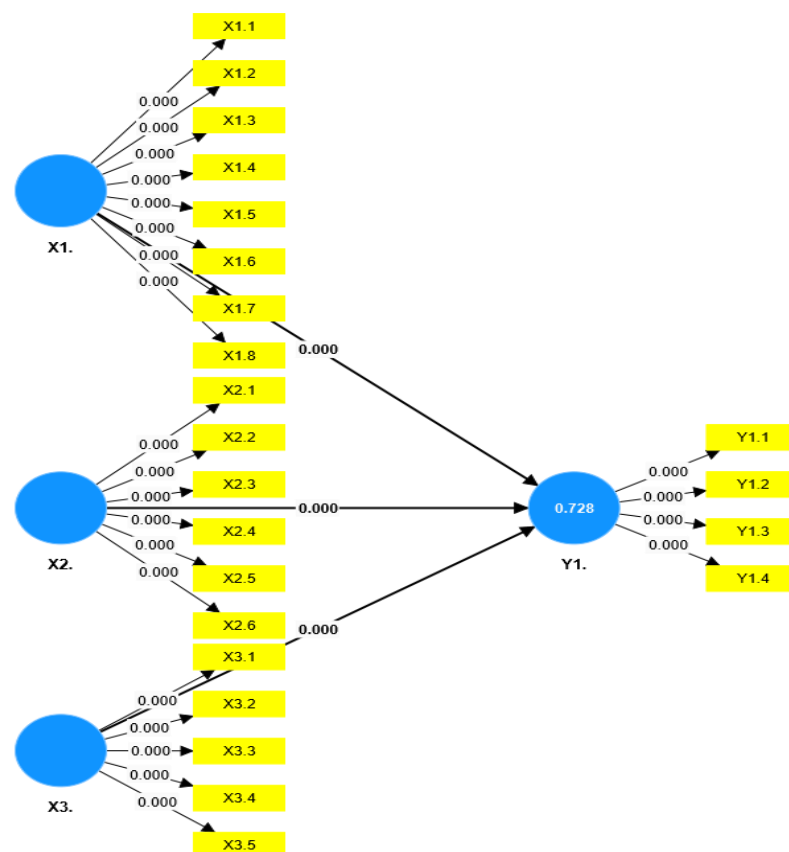
Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *structural*.

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Setelah model memenuhi kriteria *outer* model, selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner* model). Inner model dievaluasi dengan melihat persentase varians yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R-Square[39].

5.3.1 Nilai R – Square

Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R² berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R²). Nilai R² mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu 0,67 = substansial, 0,33 = moderate, dan 0,19 = lemah[40].



Gambar 5. 5 Output R-Square

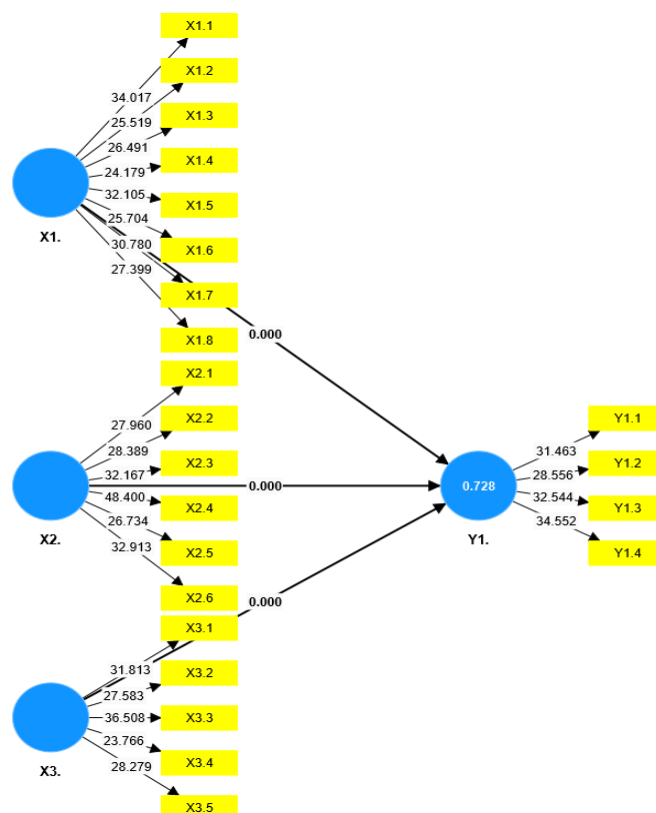
Nilai *Adjusted* R² variabel dependen “*user satisfaction*” adalah 0,728. Nilai ini dikategorikan *substansional*/kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga

variabel independent memberikan pengaruh dan Tingkat *substansional*/kuat terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap Hipotesis. Nilai koefisien *Path* atau *Inner Model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*.

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



Gambar 5. 6 Bootsraping

Dalam penelitian ini terdapat 3 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai *Path Coefficient* dan nilai *T – Statistic*. Kriteria nilai *original sample* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah, dan jika nilai *original sample* adalah negative, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Kriteria nilai *t – statistic* adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas/signifikansi (*P-Value*) $<0,05$ [41].

Tabel 5. 8 Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original sample	T statistics	P values	Hasil
H1	X1. -> Y1.	0.368	6.730	0.000	Diterima
H2	X2. -> Y1.	0.280	4.204	0.000	Diterima
H3	X3. -> Y1.	0.263	3.705	0.000	Diterima

Keterangan :

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian H1 menunjukkan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *T-statistics* sebesar 6.730 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0.000 ($<0,05$) menunjukkan kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima.
2. Pengujian H2 menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *T-statistics* sebesar 4.204

($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0.000 ($<0,05$) menunjukkan kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 diterima.

3. Pengujian H3 menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *T-statistics* sebesar 3.705 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0.000 ($<0,05$) menunjukkan kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.

