

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah disebar dan dikumpulkan menggunakan media kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian besar masyarakat khususnya yang berada di wilayah cakupan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Jambi. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang telah dilakukan dan data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan software *SmartPls*.

#### 5.1. GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

Berikut merupakan tampilan pada *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus proses pembuatan dan pembaharuan KTP Elektronik, kartu keluarga dan mengurus masalah kewarganegaraan dll. Alamat *website* ini adalah <https://disdukcapil.jambikota.go.id/>. Dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Jambi dan sekitarnya

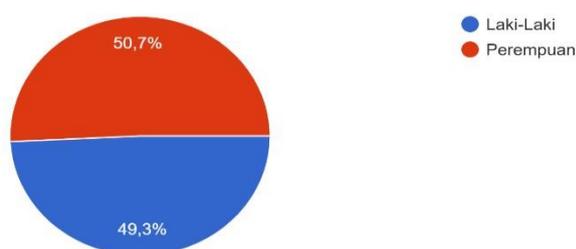


**Gambar 5. 1 Tampilan Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi**

## 5.2. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan menggunakan media *Google Form* kepada responden berupa kuesioner. Kuesioner ini kemudian disebarikan kepada masyarakat yang pernah menggunakan atau masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kota Jambi. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang telah dilakukan dan data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan software *SmartPls*.

### 5.2.1. Jenis Kelamin



**Gambar 5. 2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

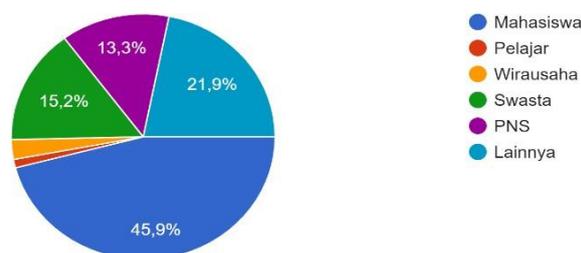
Berdasarkan data yang didapatkan dari tanggapan 270 responden di dapatkan 133 orang adalah laki-laki dan 137 orang perempuan. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-Laki	133	49.3%
2	Perempuan	137	50.7%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		270	100%

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki.

### 5.2.2. Pekerjaan



**Gambar 5. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

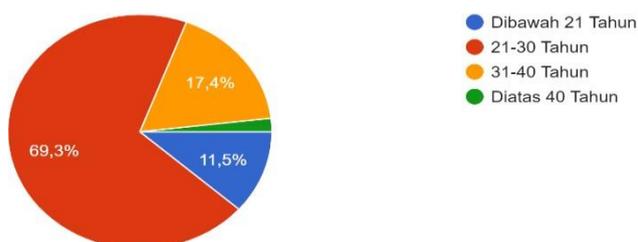
Berdasarkan data yang didapat dari 270 tanggapan responden. Didapatkan 124 responden adalah Mahasiswa, 3 responden adalah Pelajar, 7 responden adalah wirausaha, 41 responden adalah Swasta, 36 responden adalah PNS, dan 59 responden menjawab lainnya. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.2.

**Tabel 5. 2 Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Mahasiswa	124	45.9%
2	Pelajar	3	1.1%
3	Wirausaha	7	2.6%
4	Swasta	41	15.2%
5	PNS	36	13.3%
6	Lainnya	59	21.9%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		270	100%

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan pekerjaan lain.

### 5.2.3. Usia



**Gambar 5. 4 Diagram Responden Berdasarkan Usia**

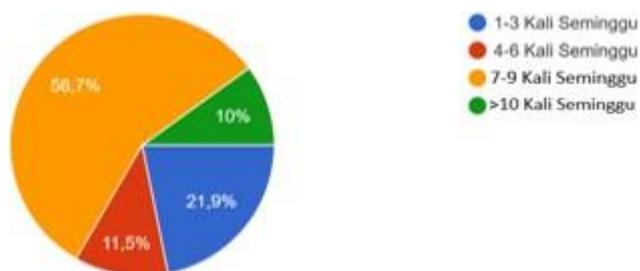
Berdasarkan data yang didapatkan dari 270 responden, didapatkan usia dibawah 21 tahun ada 31 orang responden, usia 21-30 tahun ada 187 orang responden, 31-40 tahun ada 47 orang responden, diatas 40 tahun ada 5 orang responden. Data keterangan usia responden dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5. 3 Tabel 5.3 Berdasarkan Usia**

No	Usia	Responden	Persentase
1	Dibawah 21 Tahun	31	11.5%
2	21-30 Tahun	187	69.3%
3	31-40 Tahun	47	17.4%
4	Diatas 40 Tahun	5	1.9%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		270	100%

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi usia 21-30 tahun lebih banyak dibandingkan dengan usia lain.

#### 5.2.4. Tingkat Keseringan Mengunjungi Website



**Gambar 5. 5 Responden Tingkat Keseringan Mengunjungi Website**

Berdasarkan data yang didapatkan dari 270 responden tanggapan, didapati 1 sampai 3 kali seminggu ada 59 orang responden, 4 sampai 6 kali seminggu ada 31 orang responden, 7-9 Kali Seminggu ada 153 orang responden, dan yang >10 Kali Seminggu ada 27 orang responden. Data keterangan tingkat keseringan mengunjungi website dapat dilihat pada tabel 5.4.

**Tabel 5. 4 Tingkat Keseringan Mengunjungi Website**

No	Berkunjung	Responden	Persentase
1	1-3 Kali Seminggu	59	21.9%
2	4-6 Kali Seminggu	31	11.5%
3	7-9 Kali Seminggu	153	56.7%
4	>10 Kali Seminggu	27	10%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		270	100%

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi responden yang memilih jarang lebih banyak dibandingkan dengan frekuensi lain.

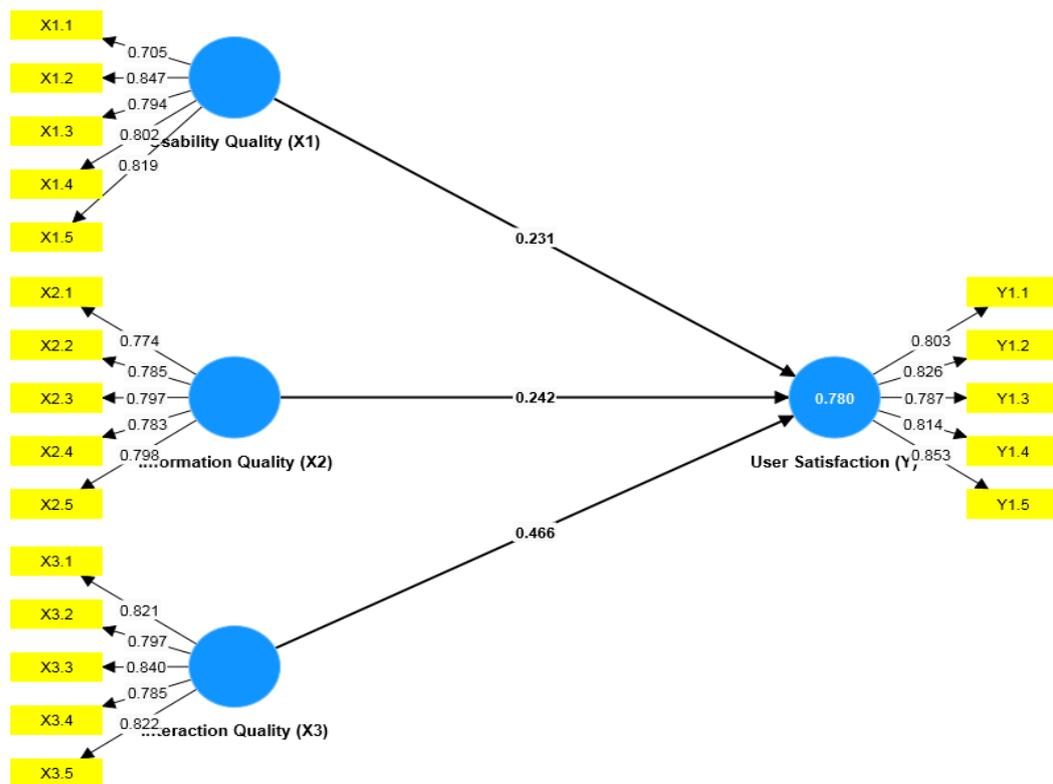
### 5.3. TAHAP ANALISIS PENGUKURAN MODEL (MEASUREMENT MODEL)

#### 5.3.1. Uji Validitas

##### 5.3.1.1. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Validitas konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel lainnya.

Dalam penelitian ini akan digunakan batas *Loading factor* diatas 0,7 [43].



*Gambar 5. 6 Model Structural Equation Modelling*

Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *Loading Factor* :

*Tabel 5. 5 Loading Factor*

	<b>Usability Quality (X1)</b>	<b>Information Quality (X2)</b>	<b>Interaction Quality (X3)</b>	<b>User Satisfaction (Y)</b>
<b>X1.1</b>	0.705			
<b>X1.2</b>	0.847			
<b>X1.3</b>	0.794			
<b>X1.4</b>	0.802			
<b>X1.5</b>	0.819			
<b>X2.1</b>		0.774		
<b>X2.2</b>		0.785		
<b>X2.3</b>		0.797		
<b>X2.4</b>		0.783		
<b>X2.5</b>		0.798		
<b>X3.1</b>			0.821	
<b>X3.2</b>			0.797	
<b>X3.3</b>			0.840	
<b>X3.4</b>			0.785	
<b>X3.5</b>			0.822	
<b>Y1.1</b>				0.803
<b>Y1.2</b>				0.826
<b>Y1.3</b>				0.787
<b>Y1.4</b>				0.814
<b>Y1.5</b>				0.853

Variabel yang indikatornya berkonvergensi atau berkorelasi tinggi dengan indikator-indikator lainnya dalam sebuah variabel yang secara teoritis serupa dengannya saja yaitu apabila jika nilai loading factor pada setiap indikator pada konstruk adalah di atas 0.7 [43] yang dapat dilihat pada tabel 5.5. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

### 5.3.1.2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrument dimana indicator variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* dapat dinyatakan valid jika nilai AVE (*Average Variance Extracted*) > 0.5 [44].

Nilai AVE dalam model dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

**Tabel 5. 6 Nilai AVE (Average Variance Extracted)**

Variabel	AVE
Usability Quality (X1)	0.632
Information Quality (X2)	0.620
Interaction Quality (X3)	0.661
User Satisfaction(Y)	0.667

Menilai validitas diskriminan berdasarkan tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0.5 [43]. Oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada nilai AVE.

**Tabel 5. 7 Cross Loading**

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.705	0.573	0.552	0.521
X1.2	0.847	0.674	0.652	0.641
X1.3	0.794	0.688	0.653	0.648
X1.4	0.802	0.668	0.652	0.663
X1.5	0.819	0.710	0.662	0.710
X2.1	0.680	0.774	0.605	0.599

<b>X2.2</b>	0.668	0.785	0.643	0.632
<b>X2.3</b>	0.617	0.797	0.641	0.659
<b>X2.4</b>	0.676	0.783	0.712	0.648
<b>X2.5</b>	0.658	0.798	0.643	0.682
<b>X3.1</b>	0.696	0.705	0.821	0.660
<b>X3.2</b>	0.632	0.653	0.797	0.695
<b>X3.3</b>	0.622	0.680	0.840	0.692
<b>X3.4</b>	0.634	0.643	0.785	0.717
<b>X3.5</b>	0.671	0.670	0.822	0.688
<b>Y1.1</b>	0.700	0.678	0.697	0.803
<b>Y1.2</b>	0.660	0.718	0.724	0.826
<b>Y1.3</b>	0.650	0.614	0.624	0.787
<b>Y1.4</b>	0.628	0.693	0.711	0.814
<b>Y1.5</b>	0.654	0.635	0.710	0.853

Hasil dari *cross loading* pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing indicator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar terhadap variabel laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas diskriman pada tabel *cross loading*.

**Tabel 5. 8 Fornell Larcker Criterion**

	<b>Information Quality (X2)</b>	<b>Interaction Quality (X3)</b>	<b>Usability Quality (X1)</b>	<b>User Satisfaction (Y)</b>
<b>X2</b>	0.787			
<b>X3</b>	0.824	0.813		
<b>X1</b>	0.837	0.800	0.795	
<b>Y</b>	0.819	0.850	0.806	0.817

Hasil dari tabel 5.8 dapat dilihat bahwa nilai *fornell criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indicator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* lebih baik daripada indicator di blok lainnya.

### 5.3.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas mempermasalahkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya keajegannya. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) harus lebih besar dari 0.7 [45] menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel sedangkan untuk nilai *composite reliability* yang baik adalah jika berada diatas 0.7 [45].

**Tabel 5. 9 Nilai Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Usability Quality (X1)	0.853
Information Quality (X2)	0.847
Service Interaction Quality (X3)	0.872
User Satisfaction (Y)	0.875

Hasil dari nilai cronbach's alpha pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih dari 0.7 [45]. Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

**Tabel 5. 10 Nilai Composite Reliability**

<b>Variabel</b>	<b>Composite Reliability</b>
<b>Usability Quality (X1)</b>	0.895
<b>Information Quality (X2)</b>	0.891
<b>Service Interaction Quality (X3)</b>	0.907
<b>User Satisfaction (Y)</b>	0.909

Hasil dari nilai composite reliability pada tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai composite reliability lebih dari 0.7 [45]. Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat di terima.

#### **5.4. ANALISIS MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

##### **5.4.1. Nilai R-square (R<sup>2</sup>)**

*R-square* (R<sup>2</sup>) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika variabel memiliki lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *r-square adjusted* yang merupakan nilai *r-square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari nilai *r-square*. Nilai *r-square* dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah). hasil *r-square* diatas 0,67 mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik [46].



**Gambar 5. 7 Gambar 5.7 R-Square**

**Tabel 5. 11 Nilai R-Square & R-Square Adjusted**

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.780	0.778

Berdasarkan gambar 5.7 dan tabel 5.11 dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square adjusted* dari variabel dependen *user satisfaction* terhadap variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* adalah 0.778 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai *R-Square Adjusted* adalah 0.778 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai *r-square* yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat [46].

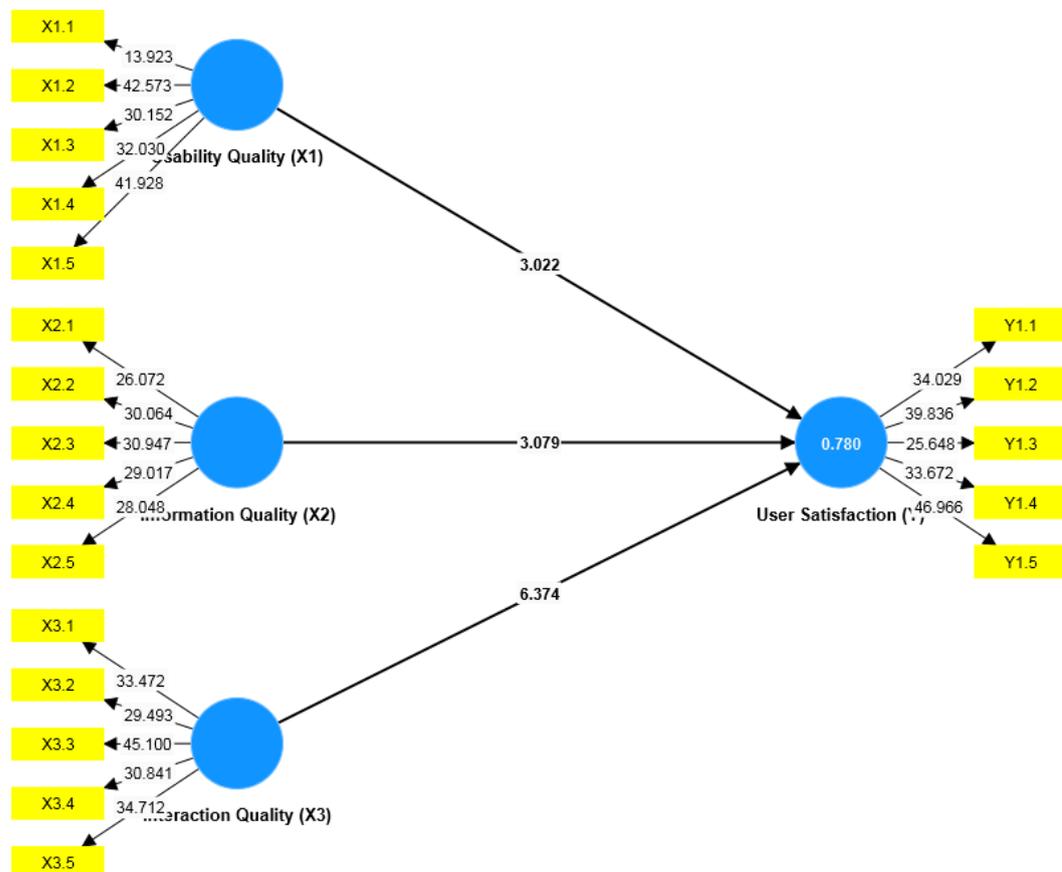
### 5.4.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis menggunakan *smartPLS* dapat diperoleh melalui *bootstrapping* terhadap sampel.

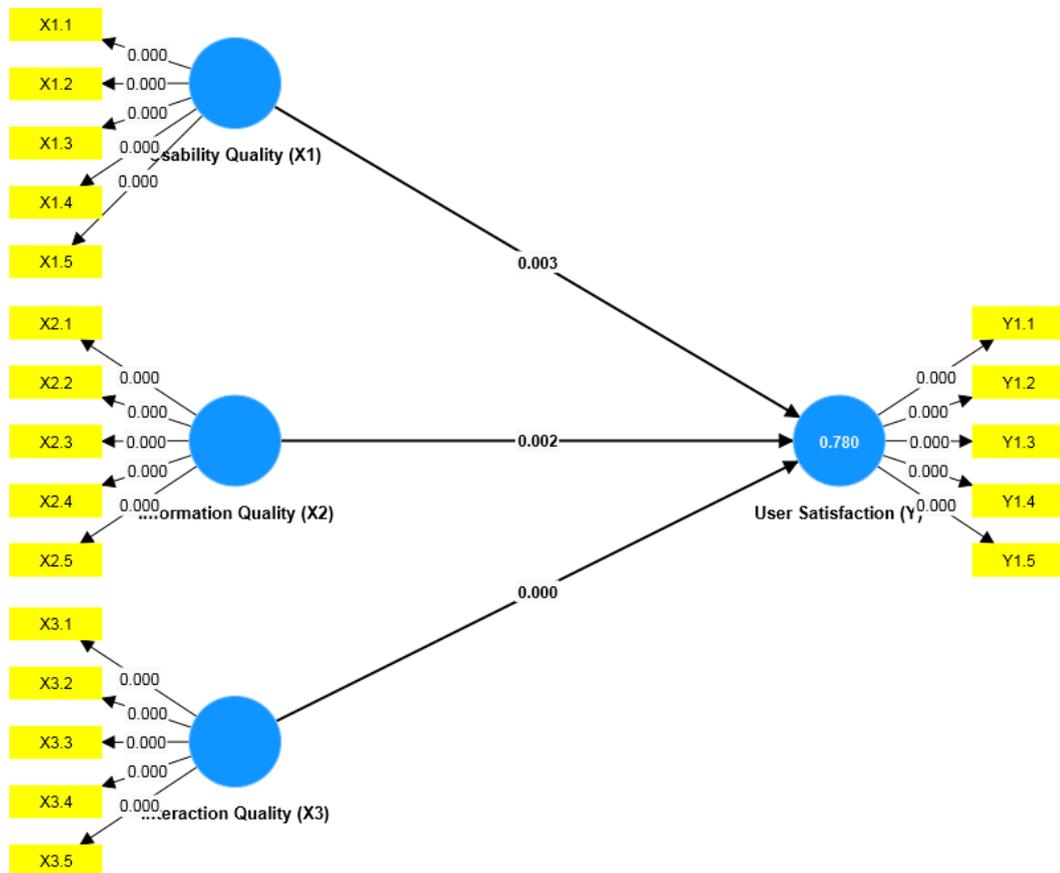
Hipotesis yang baik selalu memenuhi dua pernyataan, yaitu :

1. Menggambarkan hubungan antar *variable*
2. Dapat memberikan petunjuk bagaimana pengujian hubungan tersebut.

Oleh karena itu hipotesis perlu dirumuskan terlebih dahulu sebelum dilakukan pengumpulan data. Hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai *t-statistic* harus lebih besar dari nilai *t-table* (1.66) dan nilai *p-value* harus di bawah 5% (0.05) [46].



Gambar 5. 8 t-table



*Gambar 5. 9 p-value*

*Tabel 5. 12 Nilai Path Coefficients*

	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
<b>Usability Quality (X1) -&gt; User Satisfaction (Y1)</b>	0.231	3.022	0.003
<b>Information Quality (X2) -&gt; User Satisfaction (Y1)</b>	0.242	3.079	0.002
<b>Interaction Quality (X3) -&gt; User Satisfaction (Y1)</b>	0.466	6.374	0.000

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesisi sebagai berikut:

**Pengujian H1** : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.022 ( $>1.66$ ) dan nilai *p-value* sebesar 0.003 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 3.022 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.003. hal ini menunjukkan bahwa tingkat kegunaan dari *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Pengujian H2** : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.079 ( $>1.66$ ) dan nilai *p-value* sebesar 0.002 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 3.079 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.002. hal ini menunjukkan bahwa tingkat informasi yang diberikan oleh *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna..

**Pengujian H3** : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 6.374 ( $>1.66$ ) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 6.374 dan nilai *p-value* sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang diberikan yang telah diberikan oleh *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.