BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

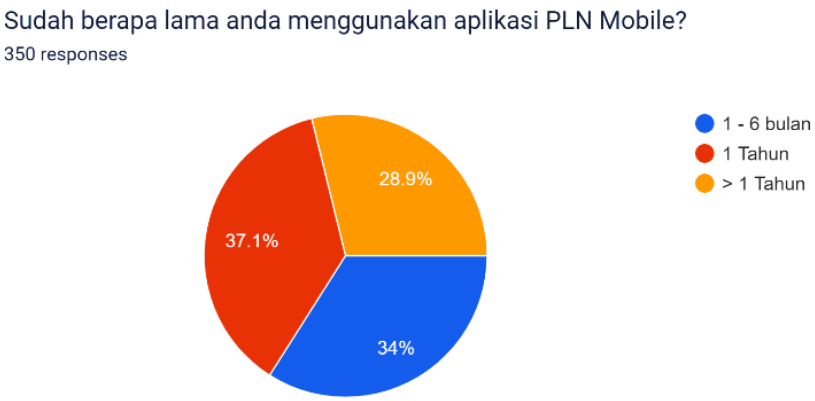
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi PLN Mobile di Kota Jambi, jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 350 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian secara *Online* menggunakan Google *Form* pada tanggal 20 Juni 2024 sampai dengan 30 Juni 2024. Adapun karakteristik dari responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan data yang telah disebarkan dan dikumpulkan, maka diperoleh data responden berdasarkan jangka waktu penggunaan aplikasi PLN Mobile yang dapat dilihat pada gambar 5.1 dan tabel 5.1 di bawah sebagai berikut :

Tabel 5. 1 Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi

No	Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi	Jumlah	Presentase
1	1 – 6 Bulan	199	34%
2	1 Tahun	130	37.1%
3	Lebih dari 1 Tahun	119	28.9%
Jumlah		**350**	**100%**



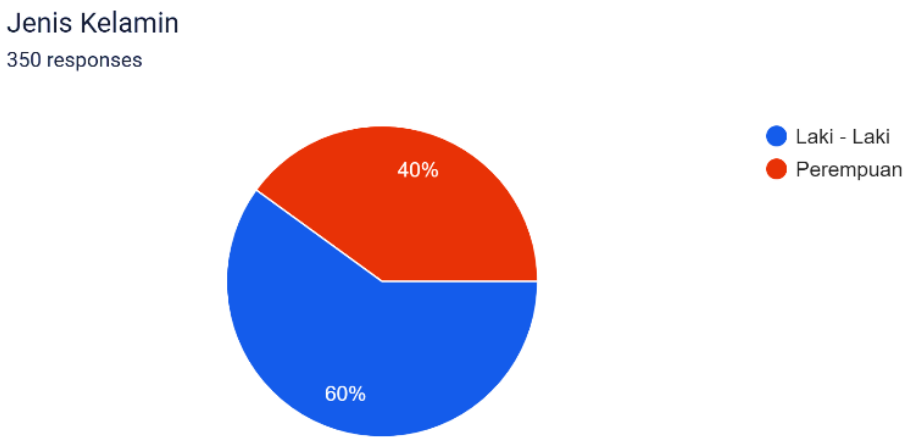
Gambar 5. 1 Jangka Waktu Penggunaan

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden paling banyak yaitu responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 210 orang (60%) dan paling sedikit yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 140 orang (40%) sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	210	60%
Perempuan	140	40%
Total	**350**	**100%**



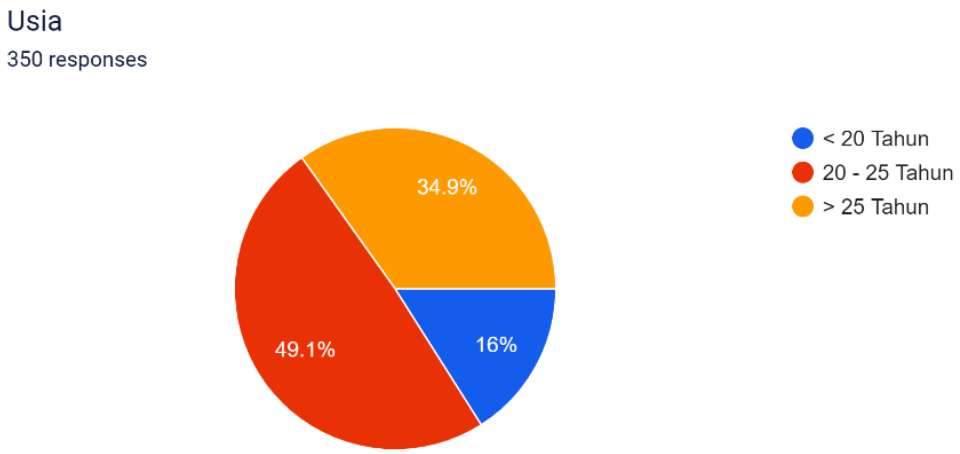
Gambar 5. 2 Jenis Kelamin Responden

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia. Diketahui bahwa jumlah responden dengan usia dibawah 20 tahun sebanyak 56 orang (16%), responden dengan rentang usia 20 sampai 25 tahun sebanyak 172 orang (49.1%), dan responden dengan rentang usia di atas 25 tahun sebanyak 122 orang (34.9%) sebagaimana ditujukan pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 berikut :

Tabel 5. 3 Usia Responden

NO	Usia	Jumlah	Presentase
1	Kurang dari 20 tahun	56	16 %
2	20 sampai 25 tahun	172	49.1 %
3	Lebih dari 25 tahun	122	34.9 %
Jumlah		**350**	**100%**



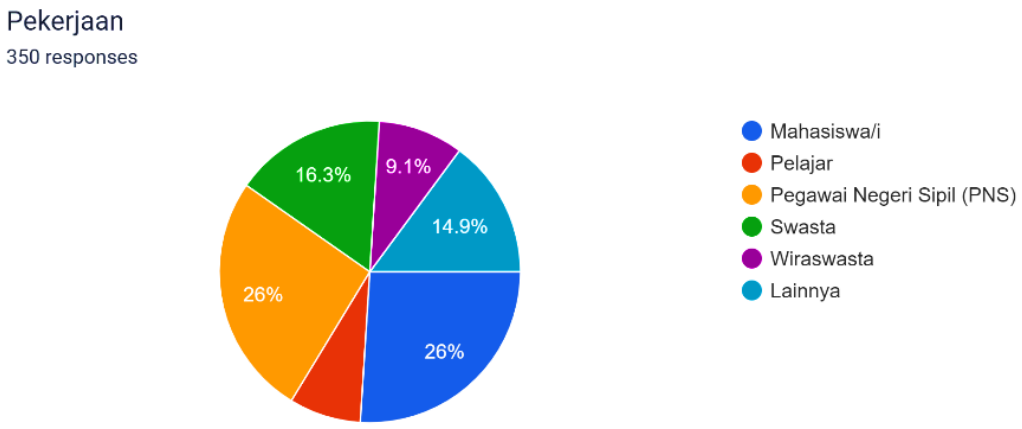
Gambar 5. 3 Usia Responden

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah disebarkan dan dikumpulkan, maka diperoleh data responden berdasarkan pekerjaan dalam bentuk tabel 5.4 dan diagram 5.4 berikut :

Tabel 5. 4 Pekerjaan Responden

NO	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa/i	91	26%
2	Pelajar	27	7.7%
3	Pegawai Negri Sipil	91	26%
4	Swasta	57	16.3%
5	Wiraswasta	32	9.1%
6	Lainnya	52	14.9%
Jumlah		**350**	**100%**



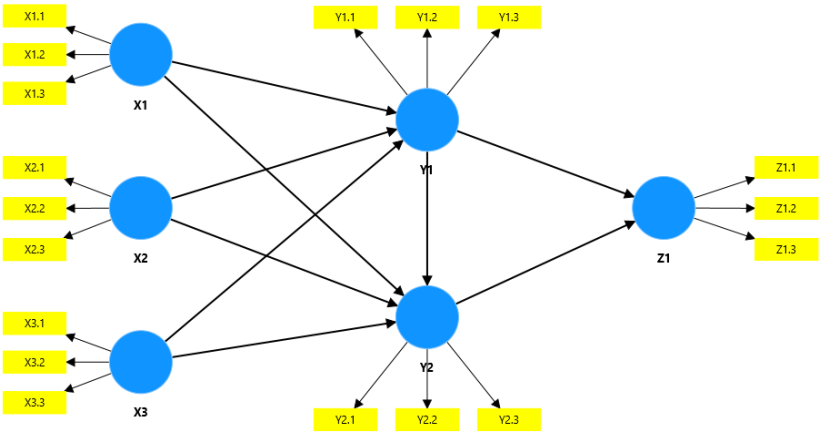
Gambar 5. 4 Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel 5.4 dan gambar 5.4 diatas diketahui jumlah responden dengan pekerjaan Mahasiswa/i sebanyak 91 orang , responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar sebanyak 27 orang , responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil sebanya 91 orang , responden dengan pekerjaan Swasta sebanyak 57 orang, responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 32 orang, dan responden lainnya sebanyak 52 orang. Hal tersebut menunjukan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel dan gambar diagram diatas yaitu responden sebagai mahasiswa/i dan Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah dan presentase yang sama yaitu sebanyak 91 orang dengan presentase 26%.

5.2 MODEL PENGUKURAN

Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran. Analisis *Outer model* menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator – indikatornya,

atau dapat dikatakan bahwa *outer* model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya [28].



Gambar 5. 5 Model SmartPLS

5.2.1 Uji Validitas

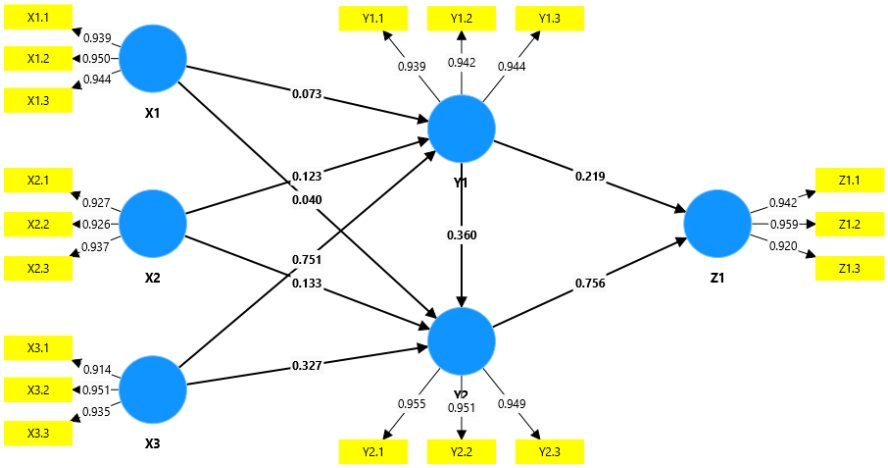
Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuisioner. Kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut sehingga pertanyaan tersebut dinyatakan valid [43].

Selanjutnya melakukan uji validitas yang terdiri dari *Loading Factor*, AVE, *Fornell Lacker Criterion*, dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang harus dilakukan adalah memilih menu *outer loading* untuk melihat hasil dari uji *Loading Factor*, setelah itu menu *Discriminant Validity* yaitu untuk melihat hasil dari uji *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut adalah penjelasan dari hasil uji validitas penelitian ini.

1. Validitas konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan untuk melihat signifikasi dari indikator – indikator pengukuran terhadap variabel laten atau konstruknya yang digunakan di

dalam model. Dalam pengukuran ini, tingkat signifikansi indikator dapat dilihat dari nilai loading factor masing - masing indikator terhadap variabel laten. Indikator dianggap valid apabila memiliki nilai signifikan > 0,7 [43] . Sedangkan indikator variabel yang memiliki nilai loading < 0,7 dan memiliki tingkat validitas yang rendah sehingga indikator perlu dieliminasi atau dihapus.



Gambar 5. 6 *Loading Factor*

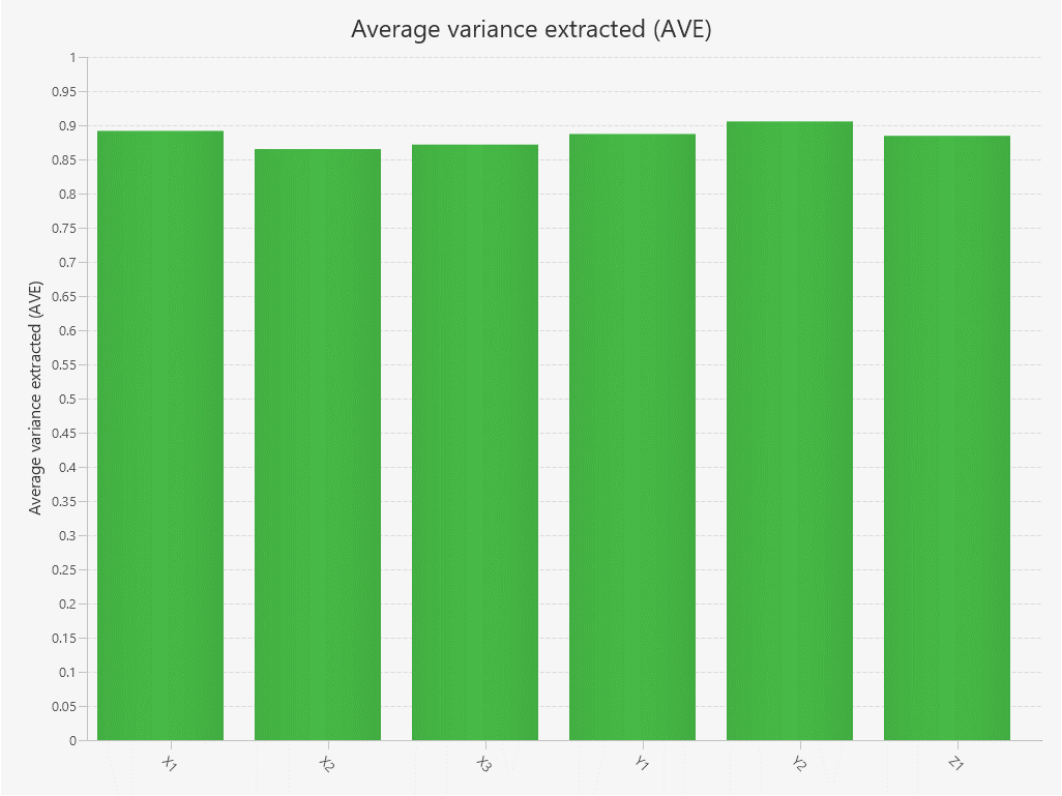
Tabel 5. 5 *Loading Factor*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0.939					
X1.2	0.950					
X1.3	0.944					
X2.1		0.927				
X2.2		0.926				
X2.3		0.937				
X3.1			0.914			
X3.2			0.951			
X3.3			0.935			
Y1.1				0.939		
Y1.2				0.942		
Y1.3				0.944		
Y2.1					0.955	
Y2.2					0.951	
Y2.3					0.949	
Z1.1						0.942
Z1.2						0.959
Z1.3						0.920

Pada Tabel 5.6 menunjukan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan salah satunya bisa dilihat dengan membandingkan AVE *(Avarage Variance Extracted*) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya Discriminant Validity tercapai.



Gambar 5. 7 *Avarage Variance Extracted* (AVE)

Tabel 5. 6 *Avarage Variance Extracted* (AVE)

Variabel	*Average variance extracted* (AVE)
Information Quality	0.892
System Quality	0.865
Service Quality	0.872
Use	0.887
User Satisfication	0.906
Net Benefit	0.885

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas, menunjukan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai > 0,5 yaitu *Information Quality* sebanyak (0.892), *System Quality* sebanyak (0.865), *Service Quality* (0.872), *Use* sebanyak (0.887), *User Satisfication* sebanyak (0.906), *Net benefit* sebanyak (0.885). dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah validitas diskriminan pada model yang diuji, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut sudah valid. Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker* kriteria dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya maka konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [44].

Tabel 5. 7 *Fornell Lacker Criterion*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1	**0.944**					
X2	0.906	**0.930**				
X3	0.773	0.823	**0.934**			
Y1	0.766	0.808	0.910	**0.942**		
Y2	0.690	0.730	0.795	0.796	**0.952**	
Z1	0.716	0.738	0.775	0.821	0.930	**0.940**

Pada tabel *Fornell Lacker Criterion* dapat dijelaskan bahwa pengujian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka tabel 5.8 dapat dikatakan valid, dan

nilai *Fornell Lacker Criterion* pada setiap variabel lebih besar dari pada tabel lainnya. Dapat disimpulkan bahwa variabel laten dapat memprediksi dengan lebih baik dari variabel lainnya dan apabila cross loading < 0,7 maka kriteria validitas diskriminan tercapai.

Tabel 5. 8 *Cross Loading*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	**0.939**	0.813	0.686	0.674	0.626	0.645
X1.2	**0.950**	0.885	0.730	0.749	0.648	0.698
X1.3	**0.944**	0.866	0.770	0.744	0.678	0.683
X2.1	0.844	**0.927**	0.758	0.733	0.667	0.692
X2.2	0.837	**0.926**	0.755	0.754	0.683	0.681
X2.3	0.848	**0.937**	0.784	0.768	0.686	0.687
X3.1	0.680	0.732	**0.914**	0.791	0.720	0.696
X3.2	0.756	0.789	**0.951**	0.879	0.765	0.746
X3.3	0.726	0.783	**0.935**	0.874	0.742	0.727
Y1.1	0.742	0.782	0.876	**0.939**	0.740	0.771
Y1.2	0.725	0.756	0.845	**0.942**	0.757	0.773
Y1.3	0.697	0.745	0.849	**0.944**	0.753	0.776
Y2.1	0.646	0.678	0.751	0.755	**0.955**	0.869
Y2.2	0.648	0.703	0.759	0.758	**0.951**	0.891
Y2.3	0.674	0.703	0.760	0.760	**0.949**	0.895
Z1.1	0.683	0.706	0.759	0.793	0.897	**0.942**
Z1.2	0.701	0.709	0.739	0.791	0.910	**0.959**
Z1.3	0.633	0.667	0.686	0.729	0.813	**0.920**

Dari hasil tabel 5.9 diatas, menunjukkan bahwa nilai cross loading pada setiap indikator dari masing-masing variabel laten lainnya, dan memiliki nilai > 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel laten mempunyai diskriminan validitas yang baik, dimana ditandai oleh variabel laten yang mempunyai pengukuran yang berkolerasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.2.2 Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha*)

Untuk uji reabilitas dapat melihat nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator – indikator yang mengukur masing – masing variabel. *Cronbach's Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliable jika nilainya ≥ 0,7. Sedangkan *Cronbach's Alpha* harus bernilai ≥ 0,7. Berikut merupakan nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha.* [42] .

Tabel 5. 9 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	*Cronbach's alpha*	*Composite reliability*	Keterangan
Information Quality	0.939	0.961	*Reliabel*
System Quality	0.922	0.951	*Reliabel*
Service Quality	0.926	0.953	*Reliabel*
Use	0.936	0.959	*Reliabel*
User Satisfication	0.948	0.966	*Reliabel*
Net Benefit	0.935	0.958	*Reliabel*

Tabel 5.5 menunjukan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi dimiliki oleh variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*) sebanyak 0.948 sedangkan untuk nilai terendah dimiliki oleh variabel Kualitas Sistem (*System Quality*). Nilai *Composite Reliability* terendah dimiliki oleh variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebanyak 0.951 sedangkan untuk nilai tertinggi dimiliki oleh variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*) sebanyak 0.966. seluruh variabel telah memenuhi syarat yaitu ≥ 0,7 untuk *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel dan sudah sesuai dengan kriteria.

5.3 MODEL STRUKTURAL

Model struktural (*inner model*) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui pendekatan R-*Square* (R2). Koefisien determinasi (R2) menunjukkan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independent terhadap variabel dependent [45].

5.3.1 Uji Nilai R-Square

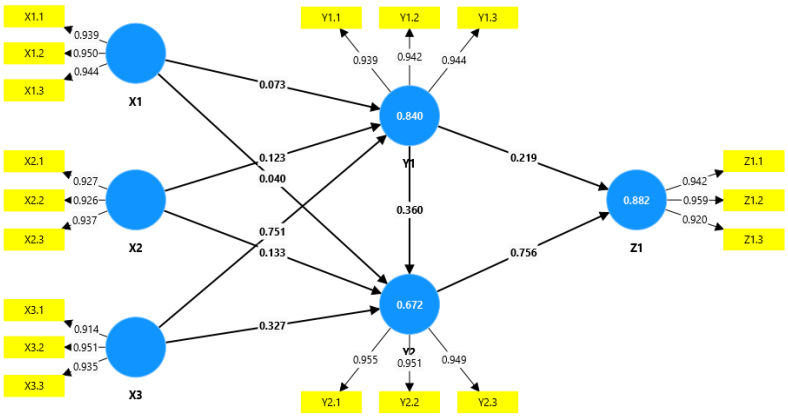
Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau t-*value* tiap *path* untuk uji signifikasi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R2 digunakan untuk mengukur tingkat ariasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen Semakin tinggi R2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R2). Nilai R2 mendekati , dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu [45]:

Jika nilai R2 0,67 = *substansial* / kuat

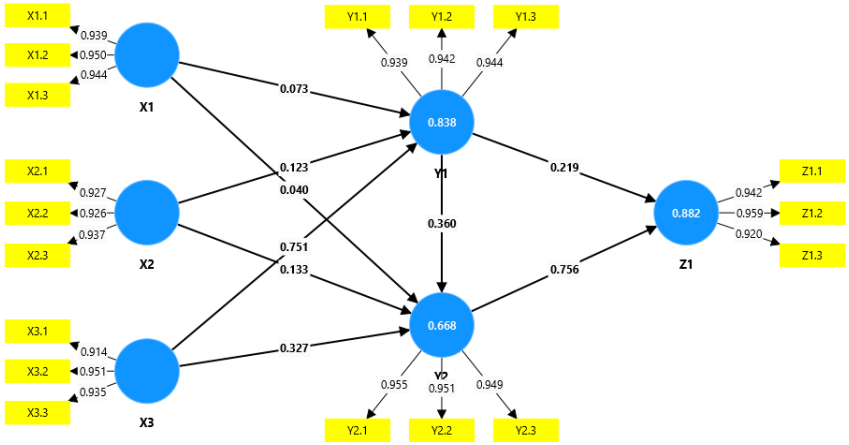
Jika nilai R2 0,33 = *Moderat* / sedang

Jika nilai R2 0,19 = Lemah

Dalam penelitian ini digunakan nilai *R-Square adjusted,* Karena memiliki lebih dari 2 variabel bebas.



Gambar 5. 8 R-*Square*



Gambar 5. 9 R-*Square Adjusted*

Berdasarkan hasil *output* diatas yang telah diolah dapat dilihat pada Tabel 5.10 dibawah ini.

Tabel 5. 10 *Output* nilai R-*square* dan R-*Adjusted*

	R-*Square*	R-*Square Adjusted*
Y1	0.840	0.838
Y2	0.672	0.668
Z1	0.882	0.882

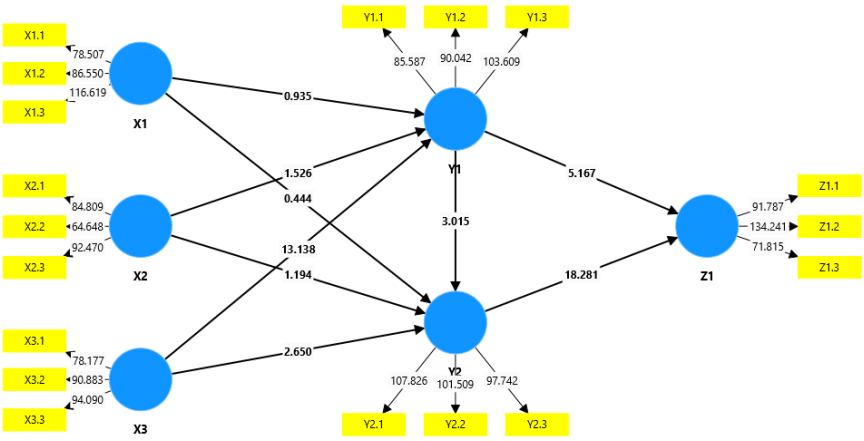
Berdasarkan tabel diatas maka dapat dikatakan bahwa :

1. Nilai *adjusted* R2 dari variabel independen (Kualitas Informasi), (Kualitas Sistem), dan (Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Penggunaan) adalah 0.838 nilai ini dikategorikan *substansial* / kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen.
2. Nilai *adjusted* R2 dari variabel independen (Kualitas Informasi), (Kualitas Sistem), dan (Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna) adalah 0.668 nilai ini dikategorikan *substansial* / kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen.
3. Nilai *adjusted* R2 dari variabel independen (Kualitas Informasi), (Kualitas Sistem), dan (Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Manfaat Bersih) adalah 0.882 nilai ini dikategorikan *substansial* / kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Model struktural dievaluasi dengan perkiraan dan tes hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara variabel eksogen dan endogen yang ditentukan dalam diagram jalur. Kesalahan standar dan statistik pengujian untuk parameter yang relevan diestimasi dalam SmartPLS dengan opsi *bootstrapping*. Pengujian dengan menggunakan *bootstrapping* adalah untuk meminimalkan masalah abnormalitas

data pada penelitian. Pengujian *bootstrapping* menggunakan bantuan program perangkat lunak komputer yaitu Smart PLS 4.0 [46].



Gambar 5. 10 *Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootsraping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikans hubungan antar konstruk yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *Original Sample*, T-*Statistics* dan P *Value*. Jika pada *Original Sample* menunjukan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *Original Sample* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan T-*Statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai T- *Statistics* > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki P *Value* < 0,05. Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis itu dapat diterima, maka ketiga kriteria tersebut harus terpenuhi. Apabila salah satu atau lebih kriteria tidak terpenuhi maka hipotesis ditolak. Berikut adalah tabel nilai hasil dari uji hipotesis.

Tabel 5. 11 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (|O/STDEV|)	P values	Hasil
H1	0.073	0.935	0.350	**Ditolak**
H2	0.040	0.444	0.657	**Ditolak**
H3	0.123	1.526	0.127	**Ditolak**
H4	0.133	1.194	0.233	**Ditolak**
H5	0.751	13.138	0.000	**Diterima**
H6	0.327	2.650	0.008	**Diterima**
H7	0.360	3.015	0.003	**Diterima**
H8	0.219	5.167	0.000	**Diterima**
H9	0.756	18.281	0.000	**Diterima**

5.4.1 Pembahasan

Dari hasil tabel 5.11 diatas diperoleh keterangan hasil dari pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut :

1. Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh negatif terhadap Penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai original sample 0.073 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.935 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.350 (>0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Pengguna (*Use*), maka dapat dinyatakan bahwa H1 **Ditolak**.

2. Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.040 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.444 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.657 (>0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H2 **Ditolak**.
3. Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai original sample 0.123 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 1.526 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.127 (> 0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa H3 **Ditolak**.
4. Pengujian H4 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.133 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 1.194 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.233 (>0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H4 **Ditolak**.
5. Pengujian H5 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh negatif terhadap Penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai original sample 0.751 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 13.138 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.000 (<0,05), menunjukan bahwa

Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa H5 **Diterima**.

6. Pengujian H6 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.327 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 2.650 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.008 (<0,05), menunjukan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H6 **Diterima**.
7. Pengujian H7 pada model struktural menyatakan bahwa Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.360 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 3.015 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.003 (<0,05), menunjukan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H7 **Diterima**.
8. Pengujian H8 pada model struktural menyatakan bahwa Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai original sample 0.219 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 5.167 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,000 (<0,05), menunjukan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa H8 **Diterima**.
9. Pengujian H9 pada model struktural menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai original sample 0.756 (positif), nilai T-statistic konstruk

adalah sebesar 18.2811 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,000 (<0,05), menunjukan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa H9 **Diterima**.