

BAB V

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

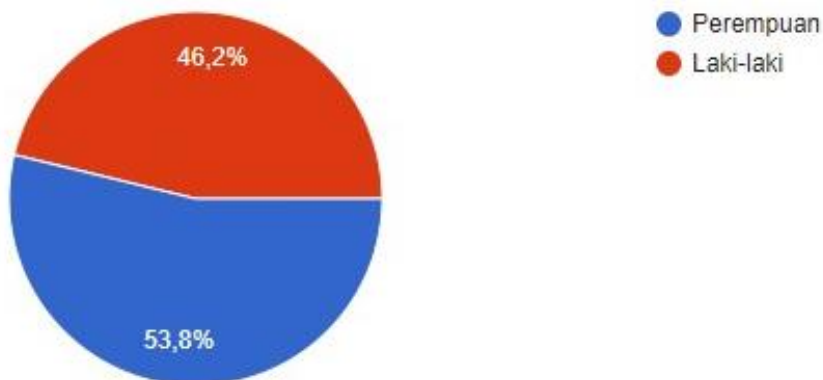
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner melalui link *google form* yang telah dibuat oleh peneliti, sebanyak 20 butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini, kemudian disebarkan dimulai pada tanggal 20 November 2023 sampai 31 Desember 2024. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *SoftwareSmartPLS 4*, dan akan diuji ke validitas dan reliabilitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

5.2 DEMOGRASI RESPONDEN

5.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	208	46,2%
Perempuan	242	53,8%



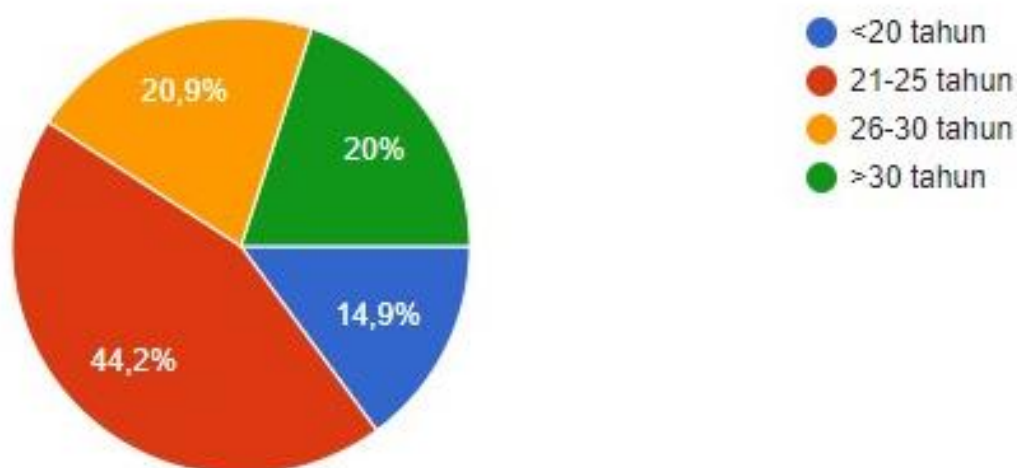
Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dapat dilihat pada gambar 5.1 diketahui bahwa dari 450 responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 208 responden dan selebihnya bejenis kelamin perempuan sebanyak 242 responden.

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20	67	14,9%
21-25	199	44,2%
26-30	94	20,9%
>30	90	20%
Jumlah	450	100%



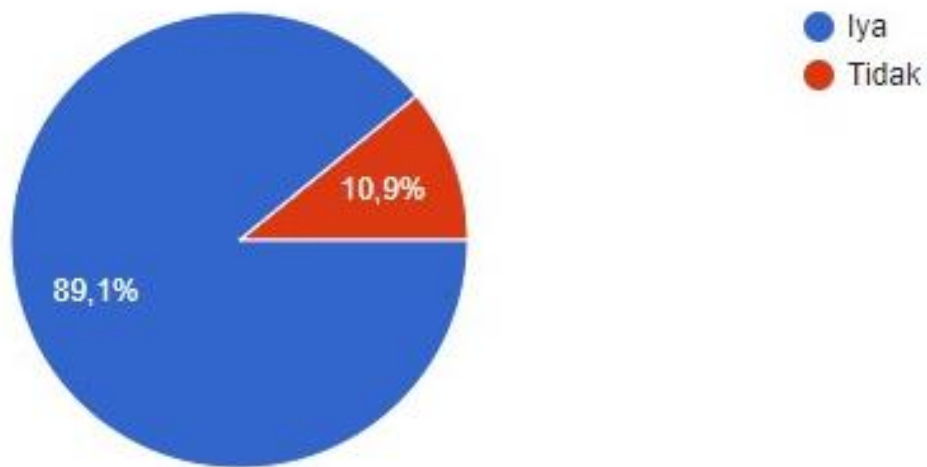
Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 5.2 menunjukkan bahwa dari 450 data responden mayoritas berusia 21-25 tahun sebanyak 199 responden (44,2%).

5.2.3 Responden Berdasarkan Akses Website

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Akses Website

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Iya	401	89,1%
Tidak	49	10,9%
Jumlah	450	100%



Gambar 5.3 Grafik Responden Berdasarkan Akses Website

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang telah mengakses website lebih banyak dari pada yang tidak mengakses, artinya pengguna atau

pengunjung website RSUD H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi (89,1%) lebih banyak yang mengakses dari pada yang tidak mengakses (10,9%).

5.3 MODEL PENGUKURAN (*Outer Model*)

Model pengukuran (*Outer Model*) digunakan untuk mengetahui *Reliabilitas* dan *Validitas* yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya [42].

5.3.1 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas dari data berupa skor hasil persepsi suatu *variabel*, baik *variabel* bebas maupun *variabel* terikat [43]. Dengan demikian, *reliabilitas* meliputi stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran. Stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan dalam situasi apapun. Dasar pengambilan keputusan dalam uji *reliabilitas* adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *crobach alpha* $>0,70$ maka kuesioner atau angket dinyatakan *reliabel* atau konsisten.
- b. Jika nilai *crobach alpha* $<0,70$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak *reliabel* atau konsisten.

Tabel 5.4 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpa</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1	0,830	0,881	Reliabel
X2	0,833	0,882	Reliabel
X3	0,812	0,870	Reliabel
Y	0,832	0,882	Reliabel

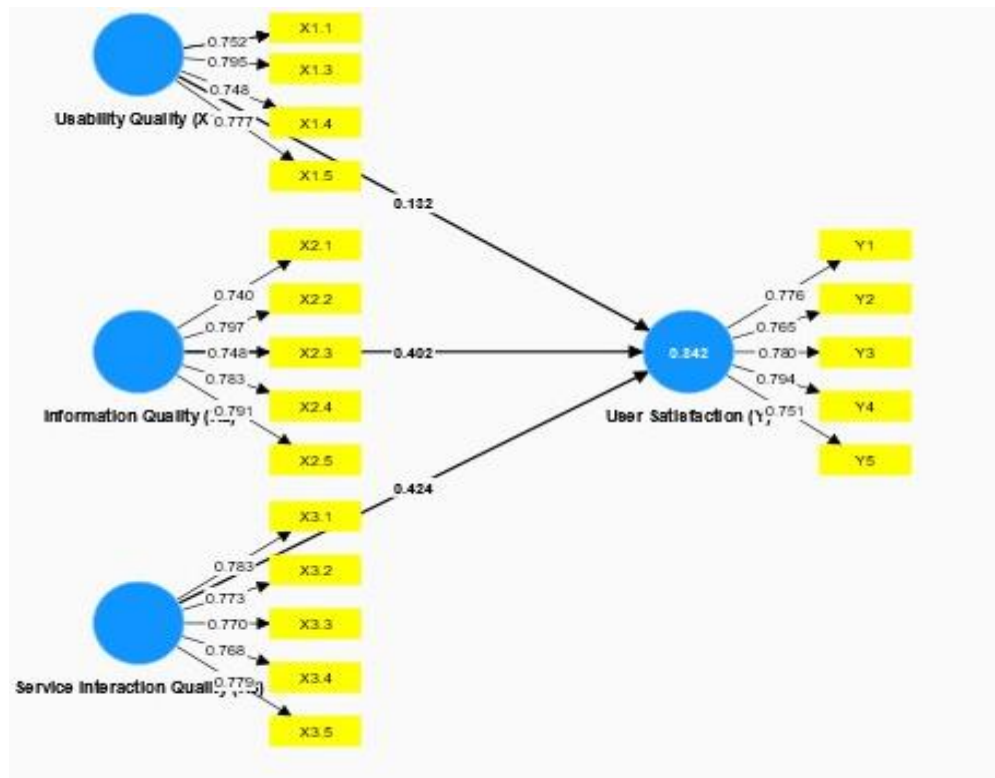
Hasil analisis data pada tabel 5.4 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *composite reliability* setiap *variabel* ada diatas 0,8 hal ini menggambarkan bahwa semua *variabel* telah *reliabel* dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya adalah nilai *cronbach's alpa*, pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpa* lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa tingkat *reliabilitas variabel* yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpa* juga telah memenuhi kriteria.

5.3.2 Uji Validitas Nilai AVE dan Nilai Diskriminan

Uji AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman *variabel manifest* yang dapat dikandung oleh konstruk laten maka semakin besar representasi indikator terhadap konstruk latennya. Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. AVE selain digunakan untuk mengukur *convergent validity* juga digunakan untuk mengukur *discriminant validity validitas konvergen*.

Uji Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip-prinsip bahwa indikator-indikator dari suatu variabel harusnya berkolerasi tinggi. Validitas konvergen ditentukan

menggunakan parameter loading factor. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor* $>0,7$ [44].



Gambar 5.4 Model SEM

Outer loadings - Matrix				
	Information Quality (X2)	Service Interaction Quality (X3)	Usability Quality (X1)	User Satisfaction (Y)
X1.1			0.706	
X1.2			0.752	
X1.3			0.795	
X1.4			0.748	
X1.5			0.777	
X2.1	0.740			
X2.2	0.797			
X2.3	0.748			
X2.4	0.783			
X2.5	0.791			
X3.1		0.783		
X3.2		0.773		
X3.3		0.770		
X3.4		0.768		
X3.5		0.779		
Y1				0.776
Y2				0.765
Y3				0.780
Y4				0.794
Y5				0.751

Gambar 5.5 Outer Loading

Pada gambar 5.5 menunjukkan bahwa semua indikator telah bernilai $> 0,7$ sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas. Selanjutnya dapat melanjutkan pengujian validitas diskriminan.

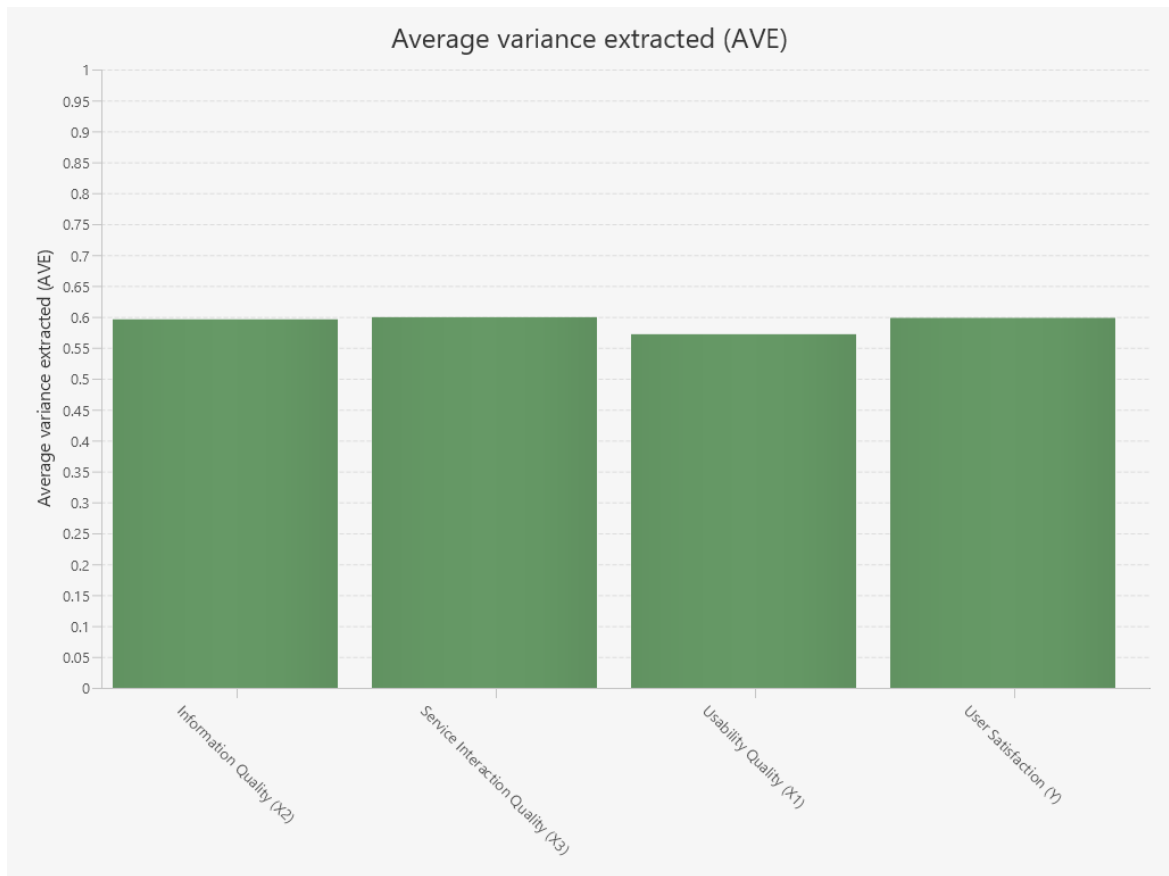
1. Validitas Diskriminan (*Discriminant validity*)

Discriminant validity dapat dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel lainnya. *Discriminant validity* Menunjukkan bahwa konstruk adalah unik dan menggambarkan fenomena tidak diwakili oleh kelompok lain dalam model. Untuk nilai validitas diskriminan adalah dengan melihat *cross loading* dari variabel

indikator terhadap masing-masing variabel latennya. Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* lainnya.

Tabel 5.5 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE
X1	0,596
X2	0,600
X3	0,572
Y	0,598



Gambar 5.6 Diagram Average Variance Extracted (AVE)

Berdasarkan tabel dan gambar diagram diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $>0,5$. Oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada model yang diuji.

Discriminant validity - Cross loadings				
	Information Quality (X2)	Service Interaction Quality (X3)	Usability Quality (X1)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.589	0.628	0.706	0.599
X1.2	0.640	0.636	0.752	0.605
X1.3	0.741	0.707	0.795	0.711
X1.4	0.636	0.645	0.748	0.638
X1.5	0.649	0.651	0.777	0.634
X2.1	0.740	0.659	0.646	0.637
X2.2	0.797	0.668	0.686	0.685
X2.3	0.748	0.645	0.664	0.677
X2.4	0.733	0.692	0.663	0.694
X2.5	0.791	0.694	0.674	0.716
X3.1	0.671	0.783	0.692	0.686
X3.2	0.679	0.773	0.669	0.689
X3.3	0.693	0.770	0.654	0.701
X3.4	0.670	0.768	0.677	0.691
X3.5	0.655	0.779	0.656	0.665
Y1	0.686	0.645	0.664	0.776
Y2	0.675	0.679	0.631	0.735
Y3	0.716	0.709	0.671	0.730
Y4	0.716	0.710	0.674	0.794
Y5	0.623	0.687	0.627	0.751

Gambar 5.7 Cross Loading

Pada gambar 5.7 diatas menunjukan uji *Discriminant Validity* berdasarkan nilai *Cross Loading* dapat dikatakan valid karena semua nilai konstruk terkait sudah lebih besardari konstruk lainnya.

Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji *Validitas Discriminan* adalah dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance Extended*) dengan korelasi antar konstruk lainnya dengan 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.

5.4 EVALUASI INNER MODEL

Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien destriminasi (R²). Koefisien destriminasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen [45].

1.4.1 Nilai R-square

Nilai R digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R 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 destriminasi (R). Nilai R mendekati 1, dengan kretria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu 0,67 = substansial, 0,33 = *modeate*/sedang dan 0,9 = lemah.

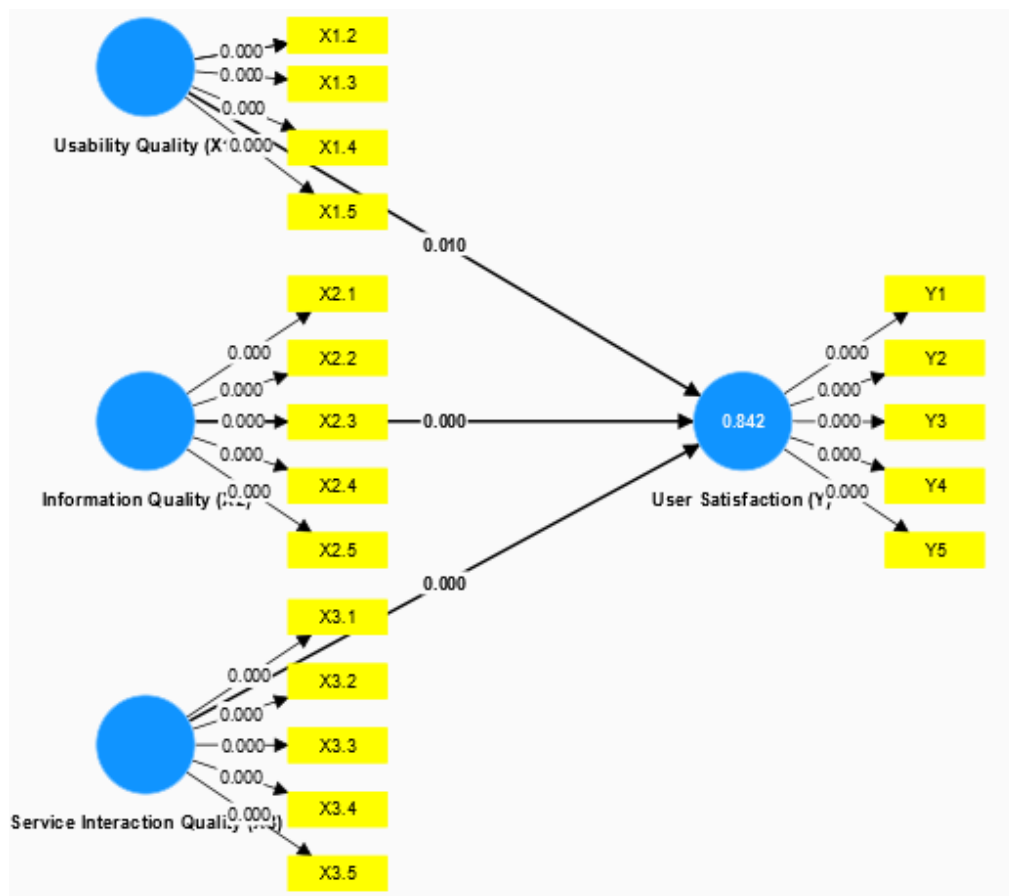
R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction (Y)	0.842	0.841

Gambar 5.8 Nilai R Square dan R Square Adjusted

Berdasarkan pada gambar 5.8 diatas Variabel Kepuasan pengguna memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,841 nilai ini masuk kedalam kategori substansial.

1.4.2 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah pengolahan pengukuran *bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis. Berikut adalah gambaran mengenai model struktural setelah dilakukan *bootstrapping*.



Gambar 5.9 Output Bootsraping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* pada gambar 5.9 diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *T Statistics*. Nilai t-statistik dikatakan valid jika lebih 1,96 dan nilai *probability value*(p-value) kurang dari 0,05 atau 5%.

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Information Quality (X2) → User Satisfaction (Y)	0.402	0.402	0.054	7.453	0.000
Service Interaction Quality (X3) → User Satisfaction (Y)	0.424	0.421	0.062	6.874	0.000
Usability Quality (X1) → User Satisfaction (Y)	0.132	0.134	0.051	2.580	0.010

Gambar 5.10 Uji Hipotesis

Tabel 5.6 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistics	p-Value	Hasil
1.	H1	X2(IQ)-Y1(US)	0,402	7,453	0,000	Diterima
2.	H2	X3(SIQ)-Y1(US)	0,424	6,874	0,000	Diterima
3.	H3	X1(UQ)-Y1(US)	0,132	2,580	0,000	Diterima

IQ : *Information Quality*

SIQ : *Service Information Quality*

UQ : *Usability Quality*

US : *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel 5.7 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,402 (positif), nilai T-Statistics sebesar 7,453 ($>1,96$) dan nilai *P- Value* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukan bahwa *Information*

Quality berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 **diterima**.

2. Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa *Service Information Quality* berpengaruh positif terhadap User Satisfaction. Berdasarkan nilai *original sample* 0,424 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 6,874 ($<1,96$) dan nilai P- Value yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Service Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 **diterima**.
3. Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa *Usability Quality* berpengaruh positif terhadap User Satisfaction. Berdasarkan nilai *original sample* 0,132 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,580 ($<1,96$) dan nilai *P-Value* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Service Information* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 **diterima**.